

Programa de Transparencia y Ética Pública

PTEP

2025 / 2027



Hernán Penagos Giraldo
Registrador Nacional del Estado Civil

Directivos

Secretario General (E)	Renato Rafael Contreras Ortega
Secretaria Privada	Laura Marcela Prada Camero
Jefe de la Oficina de Planeación	Zamira Marcela Gómez Carrillo
Jefe de la Oficina Jurídica	Renato Rafael Contreras Ortega
Jefe de la Oficina de Comunicaciones y Prensa	Maura Lucia Achury Ramírez
Jefe de la Oficina de Control Interno	José Nelson Polanía Tamayo
Jefe de la Oficina de Control Disciplinario	Fernando Duque García
Registrador Delegado para el Registro Civil y la Identificación	Hoslander Adlai Sáenz Barrera
Director Nacional de Identificación	Alvaro Alfonso Araujo Oñate
Directora Nacional de Registro Civil	Maria Cristina Manzano Noguera
Registrador Delegado en lo Electoral	Jaime Hernando Suárez Bayona
Director Nacional de Gestión Electoral	Rafael Antonio Vargas González
Directora Nacional de Censo Electoral (E)	Leidy Diana Rodriguez Perez
Gerente de Informática	Alejandro Alberto Campo Valero
Gerente del Talento Humano	María Eugenia Areiza Frieri
Gerente Administrativa y Financiera	Sabrina Cajiao Cabrera
Director Administrativo	Carlos Iván García Restrepo
Directora Financiera	Sonia Fajardo Medina
Coordinadora Centro de Estudios en Democracia y Asuntos Electorales (CEDAE)	Adela Constanza Díaz
Coordinador del Grupo de Asuntos Internacionales	Marlon David Pabón Castro

	PROCESO	PLANEACIÓN DE LA GESTIÓN INSTITUCIONAL	CÓDIGO	XXX
	DOCUMENTO	PROGRAMA DE TRANSPARENCIA Y ÉTICA PÚBLICA (PTEP)	VERSIÓN	0

Aprobado: XX/XX/XXXX

CONTENIDO

Introducción	4
1. Programa de Transparencia y Ética Pública de la RNEC	6
1.1. Componentes y Alcance	6
1.1.1. Alcance Componente Transversal	6
1.1.2. Alcance Componente Pragmático	7
2. Marco Normativo	8
3. Antecedentes	10
4. Valores y Principios	13
5. Roles y Responsabilidades	15
6. Componente Transversal	16
6.1. Declaración	16
6.2. Objetivos	17
6.2.1. Objetivo General	17
6.2.2. Objetivos Específicos	18
6.3. Alcance	18
6.4. Planeación	19
6.4.1. Caracterización de los usuarios de los servicios de la RNEC	20
6.4.2. Principales temas o asuntos que originaron PQRSDC durante la vigencia 2024	22
6.4.3. Análisis de Percepción	23
6.4.4. Evaluación de servicios misionales	24
6.5. Administración, supervisión y monitoreo	25
6.6. Reportes	27
6.7. Formación	27
6.8. Comunicación	27
6.9. Auditoria y mejora	28
6.9.1. Parámetros para realizar ajustes al PTEP	29
7. Componente Pragmático (Pendiente)	30
7.1. Gestión del riesgo	30
7.2. Redes y articulación	30
7.3. Iniciativas adicionales	30
8. Anexos (Pendiente)	30
8.1. Matriz de Riesgos 2025	30

	PROCESO	PLANEACIÓN DE LA GESTIÓN INSTITUCIONAL	CÓDIGO	XXX
	DOCUMENTO	PROGRAMA DE TRANSPARENCIA Y ÉTICA PÚBLICA (PTEP)	VERSIÓN	0

Aprobado: XX/XX/XXXX

Introducción

El Decreto 1122 de 2024, expedido el 30 de agosto de 2024, reglamenta el artículo 73 de la Ley 1474 de 2011, modificado por el artículo 31 de la Ley 2195 de 2022, estableciendo las directrices para la creación y ejecución de los Programas de Transparencia y Ética Pública (PTEP) en las entidades públicas. Este decreto asignó a la Secretaría de Transparencia de la Presidencia de la República la función de definir las características, estándares, elementos, requisitos, procedimientos y controles mínimos que deben cumplir estos programas, con un enfoque basado en la gestión de riesgos.

La Registraduría Nacional del Estado Civil (RNEC) como entidad comprometida en fortalecer los instrumentos e iniciativas en materia de transparencia e integridad pública, presenta para comentarios la Versión 1 del Programa de Transparencia y Ética Pública (PTEP 2025-2027), de acuerdo con lo ordenado por el Decreto 1122 de 2024.

Este Documento Técnico de Programa de Transparencia y Ética Pública de la RNEC se define como el “conjunto de acciones o iniciativas que se desarrollan para promover la transparencia, la ética, la integridad y la lucha contra la corrupción, desde el marco institucional y legal en el que se inscriben las entidades públicas, y bajo una perspectiva de corresponsabilidad en la prevención, detección y sanción de actos asociados a la corrupción”.

Este instrumento se constituye como una iniciativa fundamental para fortalecer la integridad y la transparencia en la Registraduría Nacional del Estado Civil con el objetivo de promover una cultura de legalidad y establecer mecanismos efectivos para identificar, medir, controlar y monitorear los riesgos de corrupción en el ejercicio de la función pública asignada a esta entidad de la Organización Nacional Electoral.

El presente Programa de Transparencia y Ética Pública (PTEP 2025-2027) se estructura en torno a cuatro componentes principales:

1. Administración de riesgos: Identificación y gestión de riesgos de corrupción en los procesos institucionales.

2. Construcción de redes y fortalecimiento de la articulación: Fomento de la colaboración interinstitucional y con la sociedad civil para prevenir y combatir la corrupción.

3. Promoción de una cultura de la legalidad y construcción de un Estado Abierto: Desarrollo de acciones que incentiven la ética y la transparencia en la gestión pública.

4. Otras iniciativas adicionales: Implementación de medidas complementarias que refuercen la integridad institucional.

 REGISTRADURÍA NACIONAL DEL ESTADO CIVIL	PROCESO	PLANEACIÓN DE LA GESTIÓN INSTITUCIONAL	CÓDIGO	XXX
	DOCUMENTO	PROGRAMA DE TRANSPARENCIA Y ÉTICA PÚBLICA (PTEP)	VERSIÓN	0

Aprobado: XX/XX/XXXX

La adopción del PTEP 2025-2027 busca garantizar que la RNEC opere bajo los principios de transparencia, integridad y ética, fortaleciendo la confianza ciudadana y contribuyendo a la construcción de un Estado más justo y equitativo en desarrollo de su objetivo misional.

La implementación del PTEP 2025-2027 se constituye en una herramienta para fortalecer la confianza en la Entidad, promoviendo la legitimidad y la gobernabilidad democrática, no solo busca prevenir actos de corrupción, sino también garantizar que los recursos públicos de la RNEC sean utilizados de manera eficiente, equitativa y conforme a los intereses de la ciudadanía.

El presente programa sustituye el Plan Anticorrupción y Atención al Ciudadano e incorpora como anexo, la matriz de riesgos de corrupción propuesta para la vigencia 2025.

 REGISTRADURÍA NACIONAL DEL ESTADO CIVIL	PROCESO	PLANEACIÓN DE LA GESTIÓN INSTITUCIONAL	CÓDIGO	XXX
	DOCUMENTO	PROGRAMA DE TRANSPARENCIA Y ÉTICA PÚBLICA (PTEP)	VERSIÓN	0

Aprobado: XX/XX/XXXX

1. Programa de Transparencia y Ética Pública de la Registraduría Nacional del Estado Civil

El Programa de Transparencia y Ética Pública (PTEP 2025-2027) de la RNEC es un programa de cumplimiento, es decir, una metodología mediante la cual una entidad define acciones estratégicas para promover, al interior de la organización, una cultura de transparencia que ayuda a identificar, medir, controlar y monitorear los riesgos para la integridad que se presentan en el desarrollo de su misionalidad.

Como todo programa de cumplimiento el PTEP 2025-2027 es una metodología para garantizar que las acciones estratégicas que lo comprenden se materialicen.

Un programa de cumplimiento tiene diferentes componentes que contemplan una serie de acciones. Cada acción se desarrolla mediante instrumentos. Algunas acciones, en particular las del componente programático, son estratégicas en la medida que son un conjunto de instrumentos planificados para lograr un fin. Además, para desarrollar la acción, debe haber un proceso.

1.1. Componentes y Alcance

El PTEP 2025-2027 tendrá dos componentes: uno transversal y otro programático.

1.1.1. Alcance Componente Transversal

El componente transversal recopila las acciones que garantizan la incorporación del PTEP 2025-2027 en las dinámicas y cultura institucional.

Son acciones relacionadas con los procesos de liderazgo, apoyo, planificación evaluación y mejora que permiten la operación del componente programático. En esa medida, el estándar de estas acciones es único y, al momento de desarrollarlas, debe existir un pleno conocimiento de la estructura y funcionamiento de la Entidad.

En total, son nueve (9) las acciones del componente transversal:



	PROCESO	PLANEACIÓN DE LA GESTIÓN INSTITUCIONAL	CÓDIGO	XXX
	DOCUMENTO	PROGRAMA DE TRANSPARENCIA Y ÉTICA PÚBLICA (PTEP)	VERSIÓN	0

Aprobado: XX/XX/XXXX

1.1.2. Alcance Componente Pragmático

Las acciones del componente programático de los Programas de Transparencia y Ética Pública están definidas en el artículo 73 de la Ley 1474 de 2011, modificado por el artículo 31 de la Ley 2195 de 2022.

Estas acciones son estratégicas dentro del Programa y deben operar de forma articulada, sistémica y sistemática. Para evidenciar esta necesidad de interrelación entre las acciones estratégicas, el componente programático también se denominará Estrategia Institucional para la Lucha Contra la Corrupción.

La Estrategia Institucional está asociada con el proceso de operación y contempla cuatro temáticas con sus diferentes acciones estratégicas:

Componente Pragmático Estrategia Institucional de Lucha Contra la Corrupción

1. Gestión del riesgo:

- ✓ Gestión de riesgos para la integridad pública
- ✓ Gestión de riesgos de LA/FT/FP
- ✓ Canales de denuncia
- ✓ Medidas de Debida diligencia



2. Redes y articulación:

- ✓ Redes internas
- ✓ Redes externas



3. Modelo de estado abierto:

- ✓ Acceso a la información pública y transparencia
- ✓ Dialogo y corresponsabilidad
- ✓ Rendición de cuentas
- ✓ Mejora en la atención y servicio a la ciudadanía



4. Iniciativas adicionales:

- ✓ Racionalización de trámites
- ✓ Participación e innovación en la gestión pública



	PROCESO	PLANEACIÓN DE LA GESTIÓN INSTITUCIONAL	CÓDIGO	XXX
	DOCUMENTO	PROGRAMA DE TRANSPARENCIA Y ÉTICA PÚBLICA (PTEP)	VERSIÓN	0

Aprobado: XX/XX/XXXX

2. Marco Normativo

A continuación, se precisan las normas de aplicabilidad en lo que corresponde al tema de transparencia, ética, anticorrupción que se tienen en cuenta para la formulación del PTEP 2025-2027 de la RNEC:

- Constitución Política de 1991: Artículos relacionados con la ***lucha contra la corrupción***; 23,90,122,123,124,125,126,127,128,129,183,184,209 y 270.
- Ley 87 de 1993: “Por la cual se establecen normas para el ejercicio del ***control interno en las entidades y organismos del Estado*** y se dictan otras disposiciones”.
- Ley 850 de 2003: “Por medio de la cual se reglamentan las ***veedurías ciudadanas***”.
- Ley 962 de 2005: “Por la cual se dictan disposiciones sobre ***racionalización de trámites y procedimientos administrativos de los organismos y entidades del Estado*** y de los particulares que ejercen funciones públicas o prestan servicios públicos”.
- Ley 1350 de 2009: “Por medio de la cual se reglamenta la ***Carrera Administrativa Especial*** en la Registraduría Nacional del Estado Civil y se dictan normas que regulen”.
- Ley 1474 del 2011: “Por la cual se dictan normas orientadas a fortalecer los mecanismos de ***prevención, investigación y sanción de actos de corrupción*** y la efectividad del control de la gestión pública”.
- Decreto 1010 de 2000: “Por el cual se establece la ***organización interna de la Registraduría Nacional del Estado Civil y se fijan las funciones de sus dependencias***; se define la naturaleza jurídica del Fondo Social de Vivienda de la Registraduría Nacional del Estado Civil; y se dictan otras disposiciones”
- Decreto 019 de 2012: “Por el cual se dictan nomas para ***suprimir o reformar regulaciones, procedimientos y trámites innecesarios*** existentes en la Administración Pública”.
- Ley 1581 de 2012: “Por la cual se dictan disposiciones generales para la ***protección de datos personales***”.
- Decreto 1450 de 2012: “Por el cual se reglamenta el Decreto Ley 019 de 2012”.
- Decreto 2641 del 2012: “Por el cual se reglamentan los artículos 73 y 76 de la Ley 1474 de 2011”.

	PROCESO	PLANEACIÓN DE LA GESTIÓN INSTITUCIONAL	CÓDIGO	XXX
	DOCUMENTO	PROGRAMA DE TRANSPARENCIA Y ÉTICA PÚBLICA (PTEP)	VERSIÓN	0

Aprobado: XX/XX/XXXX

- CONPES 167 de 2013: “Estrategia nacional de la **política pública integral anticorrupción**”.
- Ley 1712 de 2014: “Por medio de la cual se crea la **Ley de Transparencia y del Derecho de Acceso a la Información** Pública Nacional y se dictan otras disposiciones”.
- Ley 1757 de 2015: “Por la cual se dictan disposiciones en materia de promoción y protección del derecho a la **participación democrática**”.
- Ley 1755 de 2015: “Por medio de la cual se regula el **Derecho Fundamental de Petición** y se sustituye un título del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo”.
- Decreto 1078 de 2015: “Por medio del cual se expide el Decreto Único Reglamentario del Sector de **Tecnologías de la Información y las Comunicaciones**”.
- Decreto 1083 de 2015: “Por medio del cual se expide el Decreto Único Reglamentario del Sector de **Función Pública**”.
- Decreto 124 de 2016: “Por el cual se sustituye el Título IV de la Parte 1 del Libro 2 del Decreto 1081 de 2015, relativo al **Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano**”.
- Decreto 1499 de 2017: “Por medio del cual se modifica el Decreto 1083 de 2015, Decreto Único Reglamentario del Sector **Función Pública**, en lo relacionado con el **Sistema de Gestión** establecido en el artículo 133 de la Ley 1753 de 2015”.
- Decreto 612 de 2018: “Por el cual se fijan directrices para la integración de los planes **institucionales y estratégicos al Plan de Acción** por parte de las entidades del Estado”.
- Decreto 2106 de 2019: “Por la cual se dictan normas para **simplificar, suprimir y reformar trámites, procesos y procedimientos innecesarios** existentes en la administración pública”.
- Resolución 1519 de 2020: “Por la cual se definen los estándares y directrices para publicar la información señalada en la Ley 1712 del 2014 y se definen los requisitos materia de **acceso a la información pública, accesibilidad web, seguridad digital, y datos abiertos**”.

 REGISTRADURÍA NACIONAL DEL ESTADO CIVIL	PROCESO	PLANEACIÓN DE LA GESTIÓN INSTITUCIONAL	CÓDIGO	XXX
	DOCUMENTO	PROGRAMA DE TRANSPARENCIA Y ÉTICA PÚBLICA (PTEP)	VERSIÓN	0

Aprobado: XX/XX/XXXX

- CONPES 4007 de 2021: “Lineamientos de política para la implementación de un **modelo de estado abierto**”.
- Ley 2195 de 2022: “Por medio de la cual se adoptan medidas en materia de **transparencia, prevención y lucha contra la corrupción** y se dictan otras disposiciones”.
- Decreto 1122 de 2024: “Por el cual se reglamenta el artículo 73 de la Ley 1474 de 2011, modificado por el artículo 31 de la Ley 2195 de 2022, en lo relacionado con los **Programas de Transparencia y Ética Pública**”.

3. Antecedentes

La Registraduría Nacional del Estado Civil (RNEC), entidad fundamental para la democracia y la sociedad colombiana, orientada misionalmente a garantizar la organización y transparencia del proceso electoral, y el registro civil y la identificación de todos los colombianos. Por mandato constitucional, la RNEC es uno de los órganos que integra la Organización Electoral, que contribuye, juntamente con las demás autoridades competentes, a la organización de las elecciones y los mecanismos de participación ciudadana, su dirección y vigilancia, así como lo relativo a la identidad de las personas y el registro civil, en los términos y condiciones que señala la ley (artículo 3.º Decreto 1010 de 2000).

Según mandato legal, le corresponde registrar la vida civil e identificar a los colombianos y organizar los procesos electorales y los mecanismos de participación ciudadana como apoyo a la administración de justicia y al fortalecimiento democrático del país (Decreto Ley 1010 de 2000, artículo 4).

La RNEC consolida, actualiza y administra la base de datos de la información alfanumérica, biográfica y biométrica de los colombianos. Es titular de la facultad de verificar o comprobar la plena identidad de los colombianos y de permitir el acceso a la información por parte de las entidades públicas y particulares que cumplan los requisitos establecidos para ello (Decreto Ley 019 de 2012, artículo 18).

De conformidad con las disposiciones legales, para cumplir su misión institucional y sus funciones constitucionales y legales, la RNEC se organiza en dos niveles administrativos:

El Nivel Central

Conformado por dependencias cuyo ámbito de competencias es Nacional. Es función especial del nivel central de la RNEC coordinar y controlar todas las actividades en el ámbito nacional, incluidas las que desarrolla el nivel desconcentrado, así como ejercer las funciones especiales asignadas por la Constitución y la ley, cuya naturaleza no implique su ejercicio desconcentrado, a través de las dependencias que integran su organización interna (Decreto 1010 de 2000, artículos 10 y 11).

	PROCESO	PLANEACIÓN DE LA GESTIÓN INSTITUCIONAL	CÓDIGO	XXX
	DOCUMENTO	PROGRAMA DE TRANSPARENCIA Y ÉTICA PÚBLICA (PTEP)	VERSIÓN	0

Aprobado: XX/XX/XXXX

No.	Dependencias Nivel Central
1.	Despacho del Registrador Nacional del Estado Civil.
1.1.	Secretaría Privada.
1.2.	Oficina de Comunicaciones y Prensa.
1.3.	Oficina de Control Interno.
1.4.	Oficina de Control Disciplinario.
2.	Secretaría General.
2.1.	Oficina Jurídica.
2.2.	Oficina de Planeación.
3.	Registraduría Delegada en lo Electoral.
3.1.	Dirección de Gestión Electoral.
3.2.	Dirección de Censo Electoral.
4.	Registraduría Delegada para el Registro Civil y la Identificación.
4.1.	Dirección Nacional de Identificación.
4.2.	Dirección Nacional de Registro Civil.
5.	Gerencia de Informática.
6.	Gerencia Administrativa y Financiera.
6.1.	Dirección Administrativa.
6.2.	Dirección Financiera.
7.	Gerencia del Talento Humano.

El Nivel Desconcentrado

Constituido por las dependencias cuyo nivel de competencias está limitado a una circunscripción electoral específica y se configura con observancia de los principios de la función administrativa (Decreto Ley 1010 de 2000, artículo 10). El nivel desconcentrado tiene como objetivo “representar a la Registraduría Nacional del Estado Civil en el territorio de su jurisdicción y servir de apoyo al ejercicio de las funciones asignadas en las disposiciones legales a los delegados del Registrador Nacional, registradores distritales, auxiliares y municipales” (Decreto 1010 de 2000, artículo 19).

No.	Dependencias Nivel Desconcentrado
8.	Delegaciones departamentales de la Registraduría.
9.	Registradurías distritales y municipales.
10.	Registradurías auxiliares.
11.	Registraduría del Distrito Capital.

Con la expedición del Estatuto Anticorrupción, contenido en la Ley 1474 de 2011, se dan los lineamientos para la creación de la Secretaría de Transparencia, con la misión de asesorar y apoyar directamente al Presidente de la República en el diseño de una política integral de transparencia y lucha contra la corrupción y coordinar su implementación, en el marco de las políticas de buen gobierno, orientadas por los principios de: (i) Transparencia

 REGISTRADURÍA NACIONAL DEL ESTADO CIVIL	PROCESO	PLANEACIÓN DE LA GESTIÓN INSTITUCIONAL	CÓDIGO	XXX
	DOCUMENTO	PROGRAMA DE TRANSPARENCIA Y ÉTICA PÚBLICA (PTEP)	VERSIÓN	0

Aprobado: XX/XX/XXXX

y rendición de cuentas, (ii) gestión pública efectiva, (iii) participación y servicio al ciudadano, (iv) vocación por el servicio público, y (v) estrategias de lucha contra la corrupción.

A nivel internacional Colombia se ha comprometido a adecuar sus normas y mecanismos para prevenir y reducir la corrupción, con instrumentos como la “Convención de Lucha Contra el Soborno Internacional” que busca combatir el cohecho de servidores públicos extranjeros en transacciones comerciales internacionales aprobada e incorporada en el ordenamiento jurídico a través de la Ley 1573 de 2012; la “Convención de las Naciones Unidas de Lucha contra la Corrupción” mediante Ley 970 de 2005 la cual busca, entre otras disposiciones, promover y fortalecer las medidas para prevenir más eficaz y eficientemente la corrupción; y la “Convención Interamericana de Lucha contra la Corrupción” adoptada mediante la Ley 412 de 1997 la cual se centra en las herramientas existentes para el fortalecimiento de medidas preventivas, precisión de algunos actos de corrupción, soborno transnacional, enriquecimiento ilícito entre otros.

La corrupción se entiende como “el uso del poder para desviar la gestión de lo público hacia el beneficio privado”¹.

De acuerdo con el Conpes² las prácticas corruptas son realizadas por actores públicos y/o privados con poder e incidencia en la toma de decisiones y la administración de los bienes públicos. Es un fenómeno complejo y multidimensional que incide negativamente en los ámbitos económico, social, cultural, político y ético de una sociedad; que además afecta las condiciones de vida de los ciudadanos y sus capacidades para el Desarrollo Humano. Su complejidad radica en que todas sus dimensiones son interdependientes; por ejemplo, las prácticas de corrupción en las esferas política o económica tienen consecuencias directas a nivel social en la provisión de bienes y servicios que garantizan el bienestar de la población.

Transparencia por Colombia, capítulo nacional de Transparencia Internacional, presenta los resultados del Índice de Percepción de la Corrupción (IPC) 2024³, en el cual evalúa 180 países, evidenciando avances y estancamientos en la lucha contra la corrupción, ofreciendo una alerta clave sobre los retos que enfrentan. En este índice Colombia se ubicó en el puesto 87 con un indicador de 40/100, esta baja calificación de Colombia en el IPC 2024 (menos de 50 puntos) refleja un grave problema de corrupción en el país y la falta de avances significativos en su lucha.

De acuerdo con la ONG⁴, en las perspectivas y retos para Colombia en 2025, la corrupción continuará siendo un tema central en la agenda pública. Las investigaciones de grandes escándalos pondrán a prueba la capacidad de las instituciones judiciales para avanzar de manera efectiva. Con el país en modo electoral, aumentan los riesgos que deben gestionarse de forma proactiva. Las transacciones políticas y clientelistas podrían

¹ CONPES 167 de 2023. Estrategia nacional de la política pública integral anticorrupción.

² Ibidem.

³ <https://transparenciacolombia.org.co/>

⁴ Ibidem.

 REGISTRADURÍA NACIONAL DEL ESTADO CIVIL	PROCESO	PLANEACIÓN DE LA GESTIÓN INSTITUCIONAL	CÓDIGO	XXX
	DOCUMENTO	PROGRAMA DE TRANSPARENCIA Y ÉTICA PÚBLICA (PTEP)	VERSIÓN	0

Aprobado: XX/XX/XXXX

intensificar los riesgos de corrupción en la asignación de recursos y ejecución del presupuesto público.

Según los registros del Monitor Ciudadano⁵, entre enero del 2016 y julio del 2018, el 6 % de los hechos de corrupción reportados corresponden a corrupción política y están asociados principalmente a irregularidades como compra y venta de votos durante la jornada electoral, violación a las leyes de financiamiento de campañas y presiones a funcionarios públicos y/o contratistas para votar a favor de candidatos. El 7 % de los hechos de corrupción registrados afectaron el ámbito electoral, con casos como participación de grupos armados ilegales en jornadas electorales, sanción a partidos por otorgar avales a candidatos inhabilitados u obstrucción de procesos de revocatoria del mandato. El 30 % de actores involucrados en hechos de corrupción fueron autoridades electas por voto popular.

En diciembre de 2024, el gobierno lanzó la Estrategia Nacional de Lucha Contra la Corrupción, como respuesta al mandato del artículo 200 del Plan Nacional de Desarrollo 2022-2026, “Colombia, potencia mundial de la vida”. Dentro de sus objetivos se busca fortalecer las instituciones democráticas y el Estado social de derecho; garantizar la protección de los DDHH; proteger los recursos públicos; generar condiciones adecuadas para el desarrollo socioeconómico y garantizar el acceso a la información Pública.

En sintonía con dicha estrategia se expide el Decreto 1122 de 2024: “Por el cual se reglamenta el artículo 73 de la Ley 1474 de 2011, modificado por el artículo 31 de la Ley 2195 de 2022, en lo relacionado con los **Programas de Transparencia y Ética Pública**” cuyo cumplimiento y adopción es fundamental para la RNEC.

Esta primera versión del programa se divide en dos componentes, el transversal y el programático que conlleva una serie de acciones al corto y mediano plazo para seguir trabajando en pro de la transparencia, mitigando los riesgos de corrupción a través de una alineación con diferentes modelos, planes y programas de nuestra entidad, sobre el cual se espera una retroalimentación de los usuarios tanto externos como internos, nuestros grupos de valor, partes interesadas y ciudadanos en general.

4. Valores y principios

La misión de la RNEC se encuentra establecida en el artículo 4° del Decreto 1010 del 2000, en los siguientes términos: “Artículo 4°. Misión de la Registraduría Nacional del Estado Civil. Es misión de la Registraduría Nacional del Estado Civil, garantizar la organización y transparencia del proceso electoral, la oportunidad y confiabilidad de los escrutinios y resultados electorales, contribuir al fortalecimiento de la democracia mediante su neutralidad y objetividad, promover la participación social en la cual se requiera la expresión de la voluntad popular mediante sistemas de tipo electoral en cualquiera de sus

⁵ Tercer informe. monitor ciudadano de la corrupción. Así se mueve la corrupción Radiografía de los hechos de corrupción en Colombia 2016-2018. Corporación Transparencia por Colombia. Bogotá D.C., mayo de 2019.

 REGISTRADURÍA NACIONAL DEL ESTADO CIVIL	PROCESO	PLANEACIÓN DE LA GESTIÓN INSTITUCIONAL	CÓDIGO	XXX
	DOCUMENTO	PROGRAMA DE TRANSPARENCIA Y ÉTICA PÚBLICA (PTEP)	VERSIÓN	0

Aprobado: XX/XX/XXXX

modalidades, así como promover y garantizar en cada evento legal en que deba registrarse la situación civil de las personas, que se registren tales eventos, se disponga de su información a quien deba legalmente solicitarla, se certifique mediante los instrumentos idóneos establecidos por las disposiciones legales y se garantice su confiabilidad y seguridad plenas”.

Nuestra visión, es “Ser reconocidos como la institución líder en garantizar los más altos estándares técnicos, brindando confianza a los colombianos como protectores de sus derechos y facilitadores de sus decisiones, en atención a las dinámicas sociales y territoriales de la nación”.

Partiendo de la misión y visión de la “Registraduría Nacional del Estado Civil”, es vital para el fortalecimiento de nuestro país como Estado social de derecho, que los servidores públicos y colaboradores sean personas dedicadas al servicio, fundamentado en el respeto a la dignidad humana, imparcialidad, transparencia, calidad y celeridad en el desempeño de las funciones asignadas.

La RNEC en el Plan Estratégico 2023-2027, adoptó de manera complementaria los siguientes valores como derrotero ético para el cumplimiento de su misión en este periodo:

- **Servicio:** Los funcionarios de la RNEC prestan servicios de calidad, atienden los requerimientos de los ciudadanos de manera eficiente, oportuna y salvaguardando sus derechos, con enfoque territorial y diferencial, observando el principio de progresividad.
- **Respeto:** Los funcionarios de la RNEC brindan un trato digno a las personas en igualdad de condiciones y atendiendo sus diferencias y situaciones particulares en razón a la dignidad humana.
- **Honestidad:** Los funcionarios de la RNEC cumplen sus deberes con rectitud rechazan cualquier conducta que atente contra el ordenamiento jurídico en razón de su cargo, velando por la probidad en el desarrollo de las funciones misionales de la entidad, con miras a salvaguardar, de manera permanente e ininterrumpida, los servicios a la ciudadanía.
- **Compromiso:** Los funcionarios actúan con sentido de pertenencia por la entidad en cumplimiento de los lineamientos y políticas de esta, y contribuirán con los más altos estándares de calidad en el cumplimiento de la misión de la RNEC.
- **Confianza:** Los funcionarios de la RNEC actúan día a día de forma apropiada con responsabilidad, realizando una gestión técnica y transparente en la que se brinde acceso a la información y se fortalezca la credibilidad interna y externa de la entidad.
- **Colaboración:** Los funcionarios de la RNEC, en el nivel central y desconcentrado, trabajan en equipo para alcanzar la excelencia en la prestación de los servicios que proporciona la entidad.

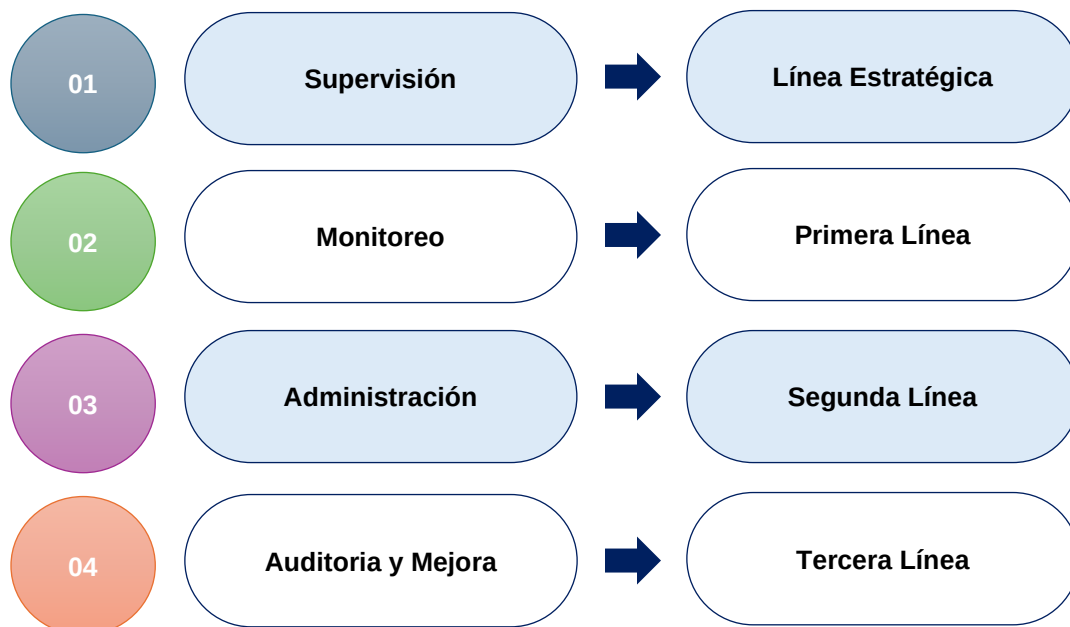
	PROCESO	PLANEACIÓN DE LA GESTIÓN INSTITUCIONAL	CÓDIGO	XXX
	DOCUMENTO	PROGRAMA DE TRANSPARENCIA Y ÉTICA PÚBLICA (PTEP)	VERSIÓN	0

Aprobado: XX/XX/XXXX

La RNEC adopta de manera complementaria los siguientes principios como derrotero ético para el cumplimiento de su misión:

- **Responsabilidad:** Los funcionarios de la RNEC cumplen con las funciones que les son asignadas y responden cuando sus decisiones y/o actuaciones afecten a la entidad y a la ciudadanía.
- **Transparencia:** Los funcionarios de la RNEC actúan de manera íntegra, entregando información clara, comprensible y sin ocultamientos, de manera proactiva frente a la ciudadanía.
- **Efectividad:** Los funcionarios de la RNEC desarrollan sus funciones asegurando el cumplimiento de los objetivos y metas establecidos para la entidad, haciendo el uso adecuado de los recursos.
- **Igualdad:** Los funcionarios de la RNEC prestan los servicios de la entidad ofreciendo el mismo trato a todas las personas, eliminando cualquier forma de discriminación y garantizando la equidad y la inclusión de toda la ciudadanía.
- **Imparcialidad:** Los funcionarios de la RNEC prestan sus servicios de manera objetiva, propendiendo por el bien común.
- **Innovación:** Los funcionarios de la RNEC guían sus acciones y decisiones en la búsqueda de nuevas formas de mejorar y facilitar la atención al ciudadano.

5. Roles y responsabilidades



	PROCESO	PLANEACIÓN DE LA GESTIÓN INSTITUCIONAL	CÓDIGO	XXX
	DOCUMENTO	PROGRAMA DE TRANSPARENCIA Y ÉTICA PÚBLICA (PTEP)	VERSIÓN	0

Aprobado: XX/XX/XXXX



Línea estratégica

- Formular y aprobar el Programa de Transparencia y Ética Pública
- Velar por la correcta administración y monitoreo.
- Monitorear el cumplimiento general.



Primera Línea:

- Realizar monitoreo continuo.
- Identificar las situaciones que pueden afectar el desarrollo del PTEP.
- Informar al administrador los resultados del monitoreo



Segunda Línea:

- Liderar las etapas del ciclo del PTEP.
- Asesorar en la formulación y proponer modificaciones.
- Presentar los reportes del desarrollo del PTEP al Comité Institucional de coordinación de control interno.



Tercera Línea:

- Evalúa

6. Componente Transversal

Este componente recopila las acciones que garantizan la incorporación del PTEP 2025-2027 en las dinámicas institucionales y en la cultura organizacional de la RNEC, su finalidad es dar lineamientos para la implementación del programa, garantizando su cumplimiento de forma transversal en toda la entidad a fin de fomentar una cultura de la legalidad, integridad y transparencia en toda la función pública institucional.

6.1. Declaración

En el marco del PTEP 2025-2027 y en cumplimiento de los principios éticos y legales que rigen nuestra entidad, la RNEC se compromete a adherirse a cumplir con los más altos estándares éticos y aplicar todas las leyes y reglamentaciones en materia de transparencia y lucha contra la corrupción, así como a mantener y demostrar, en todo momento, una conducta profesional, resaltando los valores institucionales en el ejercicio de la su función constitucional. En tal sentido, no participamos, ni autorizamos, ni realizamos, ni avalamos, en ninguna circunstancia, prácticas ilícitas o indebidas, nos comprometemos de manera voluntaria y consciente a:

	PROCESO	PLANEACIÓN DE LA GESTIÓN INSTITUCIONAL	CÓDIGO	XXX
	DOCUMENTO	PROGRAMA DE TRANSPARENCIA Y ÉTICA PÚBLICA (PTEP)	VERSIÓN	0

Aprobado: XX/XX/XXXX

- **Integridad:** Desempeñar las funciones con honestidad, equidad y profesionalismo, respetando los valores de la transparencia, la imparcialidad y la ética en todas nuestras acciones.
- **Transparencia:** Garantizar la divulgación clara y oportuna de información pública, promoviendo la rendición de cuentas y el acceso a la información conforme a las normativas vigentes.
- **Prevenir Conflictos de Interés:** Identificar y declarar cualquier situación que pueda comprometer la independencia o imparcialidad, evitando conductas que puedan dar lugar a un conflicto de interés.
- **Respetar Normativo:** Cumplir con las disposiciones legales y reglamentarias relacionadas con la transparencia, el manejo de recursos públicos y la ética en el ejercicio de mis funciones.
- **Ambiente Ético:** Contribuir a la creación de un entorno laboral basado en el respeto, la igualdad y el compromiso ético, fomentando buenas prácticas y rechazando cualquier acto de corrupción.
- **Denunciar:** Informar, por los canales institucionales correspondientes, cualquier conducta que vulnere los principios de transparencia y ética pública.

6.2. Objetivos

Promover la política de transparencia en el ejercicio de las funciones de la Registraduría Nacional del Estado Civil y fortalecer los mecanismos de lucha contra la corrupción a través de la adopción de herramientas y buenas prácticas encaminadas a promover la debida diligencia en la mitigación del riesgo, la adhesión y articulación de redes interinstitucionales de lucha contra la corrupción, el fortalecimiento de canales seguros de denuncia, el fomento del diálogo y la participación ciudadana en la gestión pública y el desarrollo de estrategias para el mejoramiento canales de servicio al ciudadano, la garantía de espacios de participación y rendición de cuentas, y del derecho de acceso a la información pública en lenguaje claro por parte de la ciudadanía, racionalización de trámites, así como iniciativas adicionales que aportan a la cultura de la integridad.

6.2.1. Objetivo General

Promover la integridad, transparencia y ética en la gestión pública mediante el fortalecimiento de mecanismos de rendición de cuentas, la prevención de la corrupción y la formación de una cultura organizacional basada en valores éticos, garantizando la confianza ciudadana y el cumplimiento de la normatividad vigente.

	PROCESO	PLANEACIÓN DE LA GESTIÓN INSTITUCIONAL	CÓDIGO	XXX
	DOCUMENTO	PROGRAMA DE TRANSPARENCIA Y ÉTICA PÚBLICA (PTEP)	VERSIÓN	0

Aprobado: XX/XX/XXXX

6.2.2. Objetivos Específicos

- **Fortalecer la Transparencia:** Diseñar e implementar políticas y procedimientos que garanticen el acceso oportuno y claro a la información pública.
- **Fomentar la Ética e integridad:** Promover una cultura organizacional basada en principios éticos y de integridad, a través de capacitaciones, sensibilización y código de conducta.
- **Prevenir y Sancionar la Corrupción:** Establecer mecanismos eficaces para identificar, prevenir y sancionar actos de corrupción.
- **Fortalecer la Rendición de Cuentas:** Programar la formulación, ejecución, divulgación y evaluación de la estrategia de rendición de cuentas a través del diálogo directo entre la RNEC y los colombianos.
- **Impulsar la Participación Ciudadana:** Establecer canales que faciliten la participación de la ciudadanía en los procesos de gestión de la entidad.
- **Desarrollar Herramientas de Monitoreo:** Implementar sistemas tecnológicos y procedimientos para monitorear el cumplimiento de las políticas de transparencia y ética pública.

6.3. Alcance

El PTEP 2025-2027 de la RNEC aplica para todas las dependencias, funcionarios y colaboradores que prestan sus servicios a la entidad, incluyendo servidores públicos, contratistas, autoridades, personal administrativo y demás colaboradores de la Registraduría tanto del Nivel Central como del Nivel Desconcentrado, frente al desarrollo y ejecución de sus funciones, así como el cumplimiento a la normatividad aplicable, con el fin de que los resultados alcanzados generen valor a la ciudadanía. Su implementación se extiende a:

- **Ámbito Organizacional:** Aplicación de políticas, normativas y prácticas que promuevan la transparencia y la ética en todos los procesos estratégicos, misionales, de apoyo, control y evaluación de la entidad.
- **Gestión de Recursos:** Supervisión del uso y manejo de recursos públicos, garantizando su correcta administración y evitando irregularidades o actos de corrupción.
- **Procesos de Información:** Establecimiento de mecanismos que aseguren el acceso a la información pública de manera oportuna, clara y comprensible, conforme a la legislación vigente.

	PROCESO	PLANEACIÓN DE LA GESTIÓN INSTITUCIONAL	CÓDIGO	XXX
	DOCUMENTO	PROGRAMA DE TRANSPARENCIA Y ÉTICA PÚBLICA (PTEP)	VERSIÓN	0

Aprobado: XX/XX/XXXX

- **Relaciones Institucionales:** Interacción transparente y ética con otras instituciones, organizaciones y ciudadanos, promoviendo la confianza y la participación de los diferentes actores sociales.
- **Capacitación y Sensibilización:** Desarrollo de programas de formación y de sensibilización dirigidos a fortalecer los valores éticos y las competencias necesarias para la toma de decisiones responsables y transparentes.
- **Prevención y Control:** Implementación de herramientas y procesos de monitoreo, auditoría y evaluación para prevenir, detectar y sancionar prácticas contrarias a los principios de transparencia y ética pública.
- **Participación Ciudadana:** Fomento de la interacción con la ciudadanía, permitiendo su participación en la supervisión, evaluación y mejora de las prácticas de la institución.

El alcance del PTEP asegura la transversalidad de los principios de transparencia y ética en todas las actividades de la entidad, impactando positivamente en la percepción pública y en el fortalecimiento de la confianza ciudadana.

6.4. Planeación

El PTEP 2025-2027 se formulará una única vez con vigencia para cada periodo institucional del Registrador Nacional del Estado Civil, sin que esto signifique que no se puedan realizar mejoras, ajustes o actualizaciones, se reformulará cada cuatro (4) años, o cuando cambie el Registrador Nacional que implique el cambio de la estrategia institucional.

El documento contiene dos componentes, el transversal y el programático, donde todo lo concerniente con el funcionamiento del PTEP 2025-2027 se plasma en este documento a través del eje transversal y como segundo componente tendremos el programático que se implementará a través del Plan de Ejecución y Monitoreo.

Con el fin de establecer un orden en las etapas de la formulación, implementación, seguimiento y control del Programa, a continuación, se mencionan las etapas a surtir para la puesta en marcha del PTEP 2025-2027 en articulación con las líneas de defensa del Sistema de gestión y mejoramiento institucional vigentes.

El plan contempla el desarrollo de siete (07) etapas las cuales se detallan a continuación:

Ver gráfica 1.

	PROCESO	PLANEACIÓN DE LA GESTIÓN INSTITUCIONAL	CÓDIGO	XXX
	DOCUMENTO	PROGRAMA DE TRANSPARENCIA Y ÉTICA PÚBLICA (PTEP)	VERSIÓN	0

Aprobado: XX/XX/XXXX

Grafica 1. Etapas de desarrollo PTEP



6.4.1. Caracterización de los usuarios de los servicios de la RNEC

Durante la vigencia 2021⁶, se actualizó la caracterización de los usuarios de servicios de la entidad, a fin de continuar con el mejoramiento del servicio al colombiano y el fortalecimiento institucional. Como instrumento metodológico, se utilizó la “Ficha-encuesta de caracterización de los colombianos que acceden a los trámites y servicios que presta la RNEC”. Esta encuesta está estructurada en veintiséis preguntas, orientadas a obtener información sobre cuatro variables: geográficas, sociodemográficas, relativas al servicio e interacción con la entidad y comportamiento cívico.

Dicha caracterización se constituye en la línea base del perfil y características esenciales de los colombianos que asisten a la entidad para realizar trámites, resolver inquietudes o solicitar un servicio.

⁶ Durante el mes de abril de 2025 se está aplicando la nueva encuesta de caracterización de usuarios los cuales se estiman tener en el mes de junio.

	PROCESO	PLANEACIÓN DE LA GESTIÓN INSTITUCIONAL	CÓDIGO	XXX
	DOCUMENTO	PROGRAMA DE TRANSPARENCIA Y ÉTICA PÚBLICA (PTEP)	VERSIÓN	0

Aprobado: XX/XX/XXXX

A continuación, se muestra el resumen del perfil del ciudadano:

Tabla 1. Perfil del usuario de los servicios de la RNEC

Variable	Perfil
Rangos de edad	El 49,25 % de los trámites solicitados fueron realizados por la población entre los 27 y los 59 años y el 27,33 %, entre los 7 a los 18 años.
Sexo	El 59,3 % de la población encuestada son mujeres y el 40,6 % son hombres.
Estrato socioeconómico	El 40,7 % de la población encuestada pertenece al estrato 1 y el 32,7 %, al estrato 2.
Nivel de educación	El 30,54 % ha alcanzado estudios de media académica; el 20,97 %, técnico o tecnológico; y el 17,79 %, básica primaria.
Ocupación actual	El perfil del ciudadano que acude a la RNEC según su ocupación es el siguiente: el 29,9 % son estudiantes; el 18,05 %, trabajadores independientes; y el 15,85 %, está desempleado.
Condiciones o características de vulnerabilidad	El 48,48 % de la población encuestada manifiesta que no se encuentra en ninguna de las condiciones o características de vulnerabilidad listadas; el 25,98 % es padre o madre soltero(a) o cabeza de familia y el 13,75 % pertenece al Sisbén 1 y 2.
Canales de comunicación	Los canales de comunicación a los que tienen acceso la mayoría de los usuarios son el teléfono celular, con el 82,2 %, y la televisión, con el 80,6 %.
Trámite realizado	Los trámites relacionados con cédula de ciudadanía son los más requeridos, con el 51,21 %; le sigue la tarjeta de identidad, con el 30,49 %, y el registro civil, con el 29,28 %.
Dificultad para solicitar el trámite o servicio	El 26,44 % de la población encuestada no tuvo ninguna dificultad a la hora de realizar un trámite; el 22,91 % presentó dificultades relacionadas con la distancia entre la sede de la RNEC y el lugar de residencia o sitio de permanencia. El 12,35 % presentó problemas con el agendamiento. El 10,78 % presentó problemas relacionados con el acceso a la página web.
Canal de atención	El canal de atención más utilizado por los usuarios es el presencial, con el 57,57 %, y el 29,61 % de los encuestados utiliza el canal virtual para hacer sus trámites o consultas.
Mecanismos de participación ciudadana	El mecanismo de participación ciudadana al cual más acude la población encuestada es el de las elecciones populares, con el 55,2 %, y el 41,7 % nunca ha participado en ningún mecanismo de participación ciudadana.
Satisfacción	El 50,36 % de los encuestados se siente muy satisfecho y el 42,68 % se siente satisfecho con la atención de la Registraduría.
Recomendaciones y sugerencias	El 56,05 % de la población encuestada no tiene ninguna recomendación. El 18,01 % recomienda asignar mayor personal de atención y el 8,13 % recomienda ampliar la cobertura de las sedes de la entidad.

	PROCESO	PLANEACIÓN DE LA GESTIÓN INSTITUCIONAL	CÓDIGO	XXX
	DOCUMENTO	PROGRAMA DE TRANSPARENCIA Y ÉTICA PÚBLICA (PTEP)	VERSIÓN	0

Aprobado: XX/XX/XXXX

6.4.2. Principales temas o asuntos que originaron PQRSDC durante la vigencia 2024

Durante el 2024 la RNEC recibió un total de 253 272 PQRSDC. De estas, el 58,11 % (147 180) ingresaron por el canal virtual; el 16,93 % (42 889), por medio físico; el 23,56 % (59 676), por medio del canal presencial; y el 1,39 % (3527), por el canal telefónico. En la tabla 2 se presentan los principales temas y/o asuntos que fueron objeto de peticiones, quejas y reclamos:

Tabla 2. Principales temas o asuntos que originan PQR (2024)

Petición	47,99%
P. - I.D. - C.C. - Otros.	8,41%
P. - I.D. - R.C. - Expedición de copias.	7,85%
P. - I.D. - C.C. - Certificados Excepcionales.	7,45%
P. - I.D. - R.C.N. - Otros.	5,90%
P. - I.D. - C.C. - Estado del trámite.	4,47%
P. - E.L. - Exoneración jurados de votación.	4,39%
P. - E.L. - Certificado Electoral.	2,77%
P. - I.D. - R.C. - Anulación/Corrección/Reconstrucción/Reposición.	2,40%
P. - I.D. - C.C. - Agendamiento.	2,39%
P. E.L. Jurados de votación.	1,96%
Reclamo	2,20%
R. - I.D. - C.C. - Trámite cédula de ciudadanía digital	0,49%
R. - I.D. - C.C. - Demora excesiva trámite.	0,46%
R. - I.D. - C.C. - Dificultades con la activación de cédula digital	0,30%
R. - I.D. - C.C. - Trámite Cédula de Ciudadanía Digital	0,26%
R. - E.L. - Inscripción de cédulas.	0,20%
R. - I.D. - C.C. - Otros.	0,15%
R. - I.D. - T.I. - Demora excesiva trámite.	0,10%
R. - I.D. - R.C.- Anulación/Corrección/Reconstrucción/Reposición.	0,09%
R. - E.L. - Otros.	0,08%
R. - E.L. - Designación Jurados de Votación.	0,08%
Queja	0,56%
Q. - Por insatisfacción en atención presencial.	0,28%
Q.- Otras actuaciones servidor Público RNEC.	0,13%
Q. - Por no atención presencial.	0,05%
Q. - No competencia de la RNEC.	0,04%
Q. -Por incumplimiento en el horario de atención.	0,02%

	PROCESO	PLANEACIÓN DE LA GESTIÓN INSTITUCIONAL	CÓDIGO	XXX
	DOCUMENTO	PROGRAMA DE TRANSPARENCIA Y ÉTICA PÚBLICA (PTEP)	VERSIÓN	0

Aprobado: XX/XX/XXXX

6.4.3. Análisis de Percepción

En el marco del fortalecimiento de la transparencia y la ética pública en la RNEC, se ha llevado a cabo la encuesta de satisfacción y retroalimentación en la atención de las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias, denuncias y consultas (PQRSDC) recibidas en la RNEC y la encuesta de satisfacción y retroalimentación en la atención a colombianos que acceden a servicios y trámites en la RNEC.

En materia de satisfacción y retroalimentación en la atención a colombianos que acceden a servicios y trámites con corte a diciembre 31 de 2024, se aplicaron en total 7.171 encuestas, que nos permiten concluir:

- El canal de atención considera más útil y de fácil acceso es el presencial para cerca del 83% de los encuestados seguido del canal virtual 12%.
- En cuanto a la satisfacción frente a los atributos del servicio al colombiano en la RNEC cerca se encontró que en el rango de Bueno/Excelente los encuestados manifiesta están en un 78% la felicidad de acceso a trámites y servicios, Agilidad y oportunidad en la atención un 75%, atención preferencial (adultos mayor, mujeres embarazadas discapacidad, otros) un 77%, amabilidad y respeto durante la atención el 93%, en materia de conocimiento de los trámites y/o servicios por parte del funcionario el 82%, Claridad y lenguaje de fácil comprensión el 82%, al 82% se les resolvió a conformidad el trámite y/o servicios por el cual acudieron a la RNEC y el Grado de satisfacción del trámite o servicios solicitados en un 80%.
- En relación con la satisfacción frente a los atributos del servicio al colombiano en la RNEC se recomiendan mejorar la capacitación y entrenamiento del personal de atención, ampliar los medios de difusión de información para realizar trámites y servicios, mejorar la página web institucional para su fácil uso.

En materia de satisfacción y retroalimentación en la atención de las PQRSDC recibidas en la RNEC con corte a octubre 31 de 2024, se aplicaron en total 314 encuestas, que nos permiten concluir:

- El medio por el cual presentó o radicó su PQRSDC el correo institucional y los formularios de atención al colombiano.
- La satisfacción frente a diferentes aspectos en la atención a su solicitud fue: facilidad a la hora de radicar PQRSDC en un 79%, tiempo de respuesta un 75%, atención brindada por parte de los servidores públicos un 81%, claridad de la respuesta suministrada 72% y el nivel de satisfacción se ubica en un 72%.

Los resultados de dichas encuestas permiten concluir acerca de:

- La percepción de los usuarios internos y externos respecto a la transparencia y atención institucional.

	PROCESO	PLANEACIÓN DE LA GESTIÓN INSTITUCIONAL	CÓDIGO	XXX
	DOCUMENTO	PROGRAMA DE TRANSPARENCIA Y ÉTICA PÚBLICA (PTEP)	VERSIÓN	0

Aprobado: XX/XX/XXXX

- Los retos más relevantes para fortalecer nuestros canales de atención que redunden en la implementación de la ética pública en la RNEC.
- Los medios más efectivos para comunicar programas relacionados con transparencia y ética.
- Se buscará conocer más en detalle el interés de los usuarios internos y externos en participar en actividades formativas y sensibilizadoras organizadas por la entidad sobre la transparencia y ética pública.

6.4.4. Evaluación de servicios misionales

En la permanente búsqueda de la excelencia en el sistema de gestión de la calidad y mejoramiento institucional, la RNEC ha venido adelantando la encuesta de Escucha al Ciudadano, con frecuencia trimestral, con el propósito de medir el nivel de satisfacción que tienen los colombianos frente a los trámites de Registro Civil e Identificación que se llevan a cabo por la Entidad en el territorio Nacional. Este instrumento busca: i) Medir la satisfacción de los colombianos: busca evaluar el grado de satisfacción de los colombianos con la Entidad, sus productos o servicios, permitiendo proporcionar una métrica clave para entender cómo se percibe la calidad y la eficacia de los servicios que se ofrecen. ii) Identificar áreas de mejora: a través de las respuestas de nuestros usuarios, se pueden identificar áreas específicas que requieren mejoras. Esto permite a la Entidad crear acciones que identifiquen debilidades en la prestación de servicios y hacer los ajustes requeridos para satisfacer mejor las necesidades de nuestros usuarios, garantizando una mejora continua en los procesos misionales. iii) Fomentar la relación con los colombianos: como resultado de la encuesta eficientemente aplicada y al seguimiento de las acciones tomadas como resultado de ella, se pretende fortalecer la relación con el usuario. La satisfacción del cliente es un factor importante en la lealtad, la responsabilidad y la imagen institucional, cercana al ciudadano.

La encuesta se aplicó al proceso misional de Identificación y Registro Civil en 32 departamentos, Distrito Capital y al grupo de Servicio de información al Ciudadana, atendiendo las respuestas de los usuarios finales y su opinión frente a la prestación del servicio proporcionado en las registradurías, el informe con corte 31 de diciembre de 2024, se realizaron un total de 58.183 encuestas al total de las delegaciones departamentales, Distrito y Servicio de Información Ciudadana, con un rango de error de 1,7%.

Se pudo evidenciar que el nivel de satisfacción de los colombianos frente a la prestación de los servicios misionales asociados a los procesos de Registro civil e identificación es del 97,8%. Las principales causas que obstaculizan la prestación de un mejor servicio están relacionadas principalmente con: Afectaciones en la conectividad por la intermitencia en la prestación del servicio de Internet dificultando la operación en general y la activación de la Cédula digital, Demora en el traslado de documentos por parte del operador logístico 472, Fallas de fluido eléctrico en algunas delegaciones o prestación del servicio de forma intermitente, Falta de mantenimiento de equipos de cómputo, de PMT y de EIS, y en algunos casos los equipos ya son muy antiguos; Fallas en la plataforma de recaudo por

 REGISTRADURÍA NACIONAL DEL ESTADO CIVIL	PROCESO	PLANEACIÓN DE LA GESTIÓN INSTITUCIONAL	CÓDIGO	XXX
	DOCUMENTO	PROGRAMA DE TRANSPARENCIA Y ÉTICA PÚBLICA (PTEP)	VERSIÓN	0

Aprobado: XX/XX/XXXX

interconectividad o por restricción horaria en algunos municipios; Fallas en la Infraestructura física y tecnológica con poco mantenimiento y necesidad de mejoras locativas en algunas sedes de la Registraduría; Falta de personal de apoyo para cubrir las necesidades de algunos servicios en las delegaciones y municipios; Fallas y demoras en el envío de documentos de identidad; fallas en los operadores de recaudo.

Existe un margen de mejora del servicio, dentro de las acciones de mejora implementadas a fin de subsanar las debilidades encontradas se pueden destacar las siguientes: Ampliación de los horarios de prestación del servicio a fin de cumplir con la necesidad de los usuarios; Prioridad a personas de la tercera edad, madres gestantes y/o discapacitados; agendamiento de citas por internet para los usuarios; Capacitación presencial en los diferentes procesos que maneja la Registraduría; Asistencia al ciudadano para la activación de la cédula de ciudadanía; Campañas de entrega de documentos en colegios y diferentes entidades; Comunicación permanente con la mesa de ayuda; Seguimiento a los tramites de cédula y tarjetas; Realización de jornadas de identificación y registro en la zona rural y atención especial a víctimas y poblacional diferencial; Brindar charlas informativas a la comunidad sobre los trámites y servicios que presta la entidad, mediante el uso de emisoras comunitarias en algunos municipios; publicación en la cartelera de la Registraduría los procedimientos; Mantener actualizada la Pagina web de la RNEC y las redes sociales; Seguimiento a la entrega de documentos de identificación.

6.5. Administración, supervisión y monitoreo

Debido a que este programa tiene un carácter transversal a la entidad, su administración estará a cargo de la Oficina de Planeación quien se encargará de liderar las etapas del ciclo.

Por su parte, la supervisión debe hacerse por la alta dirección en el marco del Comité de Coordinación del Sistema de Control Interno, teniendo en cuenta que ésta es la mayor instancia para la toma de decisiones de la entidad en la materia y la primera línea de defensa de la entidad.

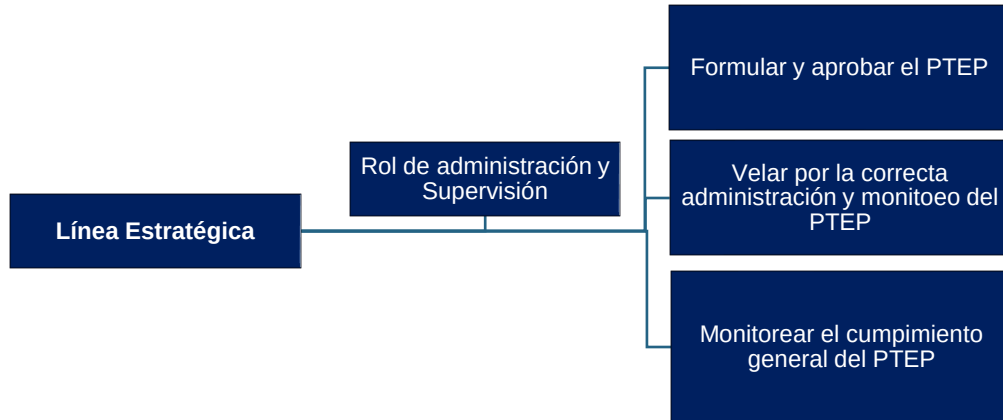
De acuerdo con lo anterior, la RNEC designa la administración a la Oficina de Planeación y la supervisión del PTEP 2025-2027 al Comité de Coordinación del Sistema de Control Interno como instancia orientadora de nuestro modelo de gestión y en donde se tratan los temas referentes a las políticas de gestión y desempeño institucional, y demás componentes, promoviendo sinergias entre las dependencias, iniciativas, estrategias y proyectos que redunden en beneficios institucionales y en la satisfacción de grupos de interés.

Esta instancia aprueba, direcciona y hace seguimiento a los planes, programas, proyectos e iniciativas de toda la entidad, por lo cual, es la idónea para supervisar el PTEP 2025-2027.

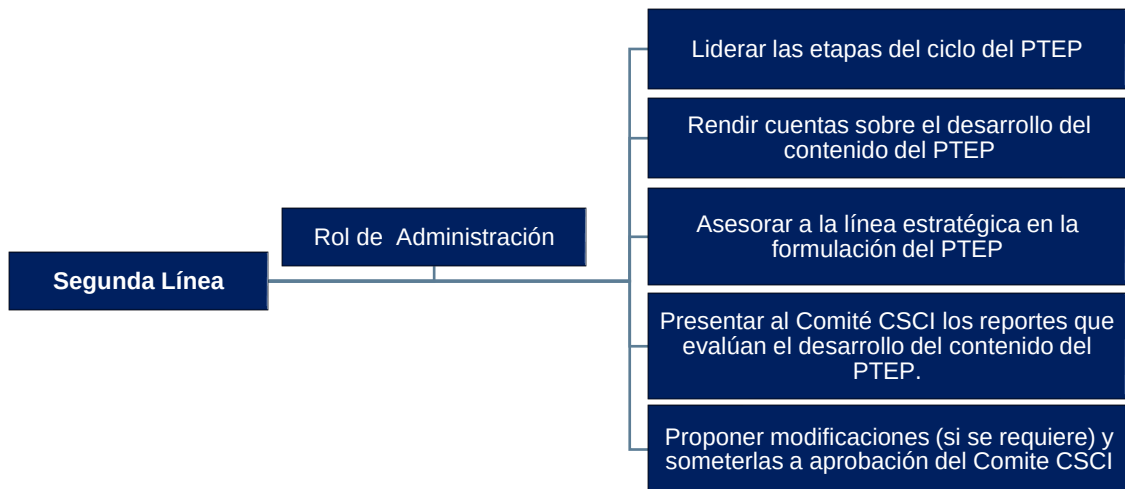
	PROCESO	PLANEACIÓN DE LA GESTIÓN INSTITUCIONAL	CÓDIGO	XXX
	DOCUMENTO	PROGRAMA DE TRANSPARENCIA Y ÉTICA PÚBLICA (PTEP)	VERSIÓN	0

Aprobado: XX/XX/XXXX

Comité de Coordinación del Sistema de Control Interno:



Oficina de Planeación:



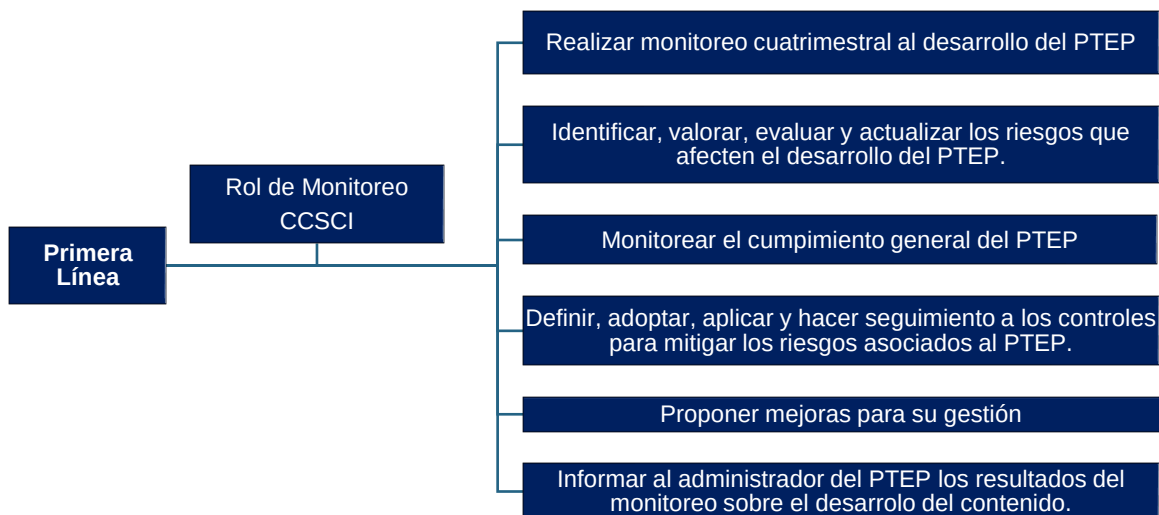
	PROCESO	PLANEACIÓN DE LA GESTIÓN INSTITUCIONAL	CÓDIGO	XXX
	DOCUMENTO	PROGRAMA DE TRANSPARENCIA Y ÉTICA PÚBLICA (PTEP)	VERSIÓN	0

Aprobado: XX/XX/XXXX

6.6. Reportes

Los responsables de efectuar el monitoreo y los reportes del PTEP 2025-2027 serán:

Líderes de proceso y equipos de trabajo:



6.7. Formación

La formación en las temáticas del PTEP 2025-2027 se incorporan en el Plan Institucional de Formación y Capacitación – PIFC con el objetivo fomentar en los funcionarios de la Organización Electoral la capacitación y formación, promoviendo una actitud proactiva, generando el fortalecimiento de competencias, conocimientos, valores y sentido de pertenencia. Para ello la estrategia abarcará:

6.8. Comunicación

El Programa de Transparencia y Ética Pública (PTEP 2025-2027), se colocará en su primera fase de propuesta, en consideración de la ciudadanía, así mismo, se abordarán diferentes grupos de valor para su conocimiento y observaciones.

Luego de ser aprobado y formalizado estará publicado en la página web, de acuerdo con las directrices de la Secretaría de Transparencia. También se dispondrá en la intranet para conocimiento de los funcionarios y colaboradores de la RNEC.

A través de la página web de la RNEC y las pautas y/o capsulas de comunicaciones internas y externas se hará la difusión permanente sobre el desarrollo, avance y/o cumplimiento de las actividades contempladas en el PTEP 2025-2027.

	PROCESO	PLANEACIÓN DE LA GESTIÓN INSTITUCIONAL	CÓDIGO	XXX
	DOCUMENTO	PROGRAMA DE TRANSPARENCIA Y ÉTICA PÚBLICA (PTEP)	VERSIÓN	0

Aprobado: XX/XX/XXXX

6.9. Auditoria y mejora

La oficina de control interno, en su rol de tercera línea de defensa y como evaluador independiente, tiene la responsabilidad de realizar seguimiento a la adecuada administración de los riesgos. Esta dependencia realizará un seguimiento anual que permitan evaluar el nivel de cumplimiento del PTEP 2025-2027, así como a la gestión de los riesgos asociados al Programa, de conformidad con el plan anual de auditorías.

Las auditorias abarcaran aspectos como:

- Se evaluarán los distintos componentes del PTEP
- Actividades Programadas: Número total de actividades planificadas para el período.
Actividades cumplidas: Número de actividades efectivamente realizadas.
- Cálculo del Porcentaje de Avance.

Las recomendaciones y conclusiones serán puesta en conocimiento del Secretario General, Oficina de Planeación, miembros del Comité Institucional de Coordinación de Control Interno y todas las dependencias que hacen parte del Programa para la toma de decisiones y ajustes necesarios.

Este enfoque sistemático permitirá a la Oficina de Control Interno de Gestión asegurar la implementación efectiva del PTEP, promoviendo una cultura organizacional basada en la transparencia y la ética pública.

En el marco de las acciones de mejora, se realizarán espacios de socialización y asesorías a los distintos actores de la entidad sobre los contenidos e implementación del PTEP 2025-2027.

Oficina de Control Interno:



	PROCESO	PLANEACIÓN DE LA GESTIÓN INSTITUCIONAL	CÓDIGO	XXX
	DOCUMENTO	PROGRAMA DE TRANSPARENCIA Y ÉTICA PÚBLICA (PTEP)	VERSIÓN	0

Aprobado: XX/XX/XXXX

6.9.1. Parámetros para realizar ajustes al PTEP

Los ajustes a la programación de las actividades establecidas en cualquiera de los componentes del PTEP 2025-2027, se efectuarán previa recomendación de la Oficina de Control Interno en el marco de una auditoría anual. Para ello, se deberá presentar la solicitud ante la Oficina de Planeación, teniendo en cuenta los siguientes aspectos:

- ✓ Debe ser presentada máximo 15 días antes de la fecha de finalización de la actividad. Así mismo, debe contener los argumentos del por qué es necesario ajustar o reprogramar la actividad. En todos los casos los ajustes, deben ser solicitados por el responsable de la actividad.
- ✓ La Oficina de Planeación, evaluará la viabilidad del ajuste y procederá a generar una nueva versión del documento, el cual deberá ser comunicado a la Oficina de Control Interno y divulgado en la página web.

 REGISTRADURÍA NACIONAL DEL ESTADO CIVIL	PROCESO	PLANEACIÓN DE LA GESTIÓN INSTITUCIONAL	CÓDIGO	XXX
	DOCUMENTO	PROGRAMA DE TRANSPARENCIA Y ÉTICA PÚBLICA (PTEP)	VERSIÓN	0

Aprobado: XX/XX/XXXX

7. Componente Pragmático (Pendiente)

7.1. Gestión del riesgo

7.2. Redes y articulación

7.3. Iniciativas adicionales

8. Anexos (Pendiente)

8.1. Matriz de Riesgos 2025 (Pendiente ajustar)

 REGISTRADURÍA NACIONAL DEL ESTADO CIVIL	PROCESO	PLANEACIÓN DE LA GESTIÓN INSTITUCIONAL	CÓDIGO	XXX
	DOCUMENTO	PROGRAMA DE TRANSPARENCIA Y ÉTICA PÚBLICA (PTEP)	VERSIÓN	0

Aprobado: XX/XX/XXXX

CONTROL DE CAMBIOS			
ASPECTOS QUE CAMBIARON EL DOCUMENTO	RESPONSABLE DE LA SOLICITUD DEL CAMBIO	FECHA DEL CAMBIO DD/MM/AAAA	VERSIÓN
Nuevo	Jefe de la Oficina de Planeación		

ELABORÓ: Jose Alirio Salinas Bustos Asesor Juan Sebastian Murillo Becerra Profesional Universitario	REVISÓ: Zamira Marcela Gomez Carrillo Jefe de la Oficina de Planeación	APROBÓ:
FECHA: 01/04/2025	FECHA: 03/04/2025	FECHA: