

PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL COLOMBIANO VIGENCIA 2017 - (PAYAC, 2017)



Componente 1 Gestión del Riesgo de Corrupción – Mapa de Riesgos de Corrupción

OBJETIVO	Administrar los riesgos de corrupción, fortalecer los controles para tratarlos y minimizar su impacto.					
SUBCOMPONENTES	a.) Divulgación b.) Política de Administración de Riesgos c.) Monitoreo y Revisión y modificaciones d.) Seguimiento, e.) Construcción y consolidación del Mapa de Riesgos de Corrupción f.) Revisión y validación g.) Aprobación previa Comité Directivo h.) Socialización y Consulta i.) Ajustes - Consolidación versión definitiva j.) Divulgación					
Ejes de acción	Actividades	Producto	Indicador	Responsable	Fecha límite de implementación - periodo de ejecución - periodicidad	Registro - soporte
Divulgación	Divulgación de los mapas de riesgos de corrupción de la RNEC del nivel central y desconcentrado para la vigencia 2017 en su versión definitiva.	Mapas de riesgos de corrupción de la RNEC -nivel central y desconcentrado divulgado a los actores externos e internos.	Indicador de cumplimiento: difusión del mapa de riesgos de corrupción de la RNEC en su nivel central y desconcentrado.	Oficina de Planeación y Oficina de Prensa y Comunicaciones.	31/01/2017	* Solicitud de publicación de los mapas de riesgos de corrupción definitivos realizada por la Oficina de Planeación. * Link de publicación de los mapas de riesgos de corrupción 2017 en la página web de la entidad en el enlace de transparencia y acceso a la información pública.
Política de Administración de Riesgos	Adoptar la Política de Administración de Riesgos de Corrupción de la RNEC.	Documento de política de administración de riesgos de corrupción con los siguientes elementos: (i) Objetivos que se esperan lograr. (ii) Estrategias para establecer cómo se va a desarrollar la política. (iii) acciones que se van a desarrollar contemplando el tiempo, los recursos, los responsables y el talento humano requerido; (iv) seguimiento y evaluación a la implementación y efectividad de la política.	Indicador de cumplimiento: adopción de la Política de Administración de Riesgos de Corrupción de la RNEC con el cumplimiento de los requisitos mínimos.	Oficina de Planeación	31/03/2017	Documento de política de administración de riesgos de corrupción de la RNEC.
Monitoreo y revisión	Monitoreo permanente del Mapa de Riesgos vigencia 2017, por parte de los responsables y ejecutores de los procesos.	Mapa de Riesgos de corrupción monitoreado por los responsables de los macroprocesos de manera mensual.	Indicador de cumplimiento: monitoreo efectuado a las acciones del mapa de riesgos de corrupción.	Jefes de área y responsables de los procesos al interior de la RNEC.	31/01/2017 a 29/12/2017	* Documentos de observación, modificación u ajuste a los mapas de riesgos de corrupción surgidos del proceso de monitoreo permanente al mapa a cargo de los responsables de los macroprocesos.
	Revisar y ajustar el Mapa de Riesgos de la RNEC de ser necesario.	Mapa de Riesgos revisado, ajustado y actualizado de manera justificada, motivada e informada a la Oficina de Planeación y a la Oficina de Control Interno.	No. de versiones del PayAC y del Mapa de Riesgos de la RNEC.	Responsables de los macroprocesos. Oficina de Planeación. Oficina de Prensa y comunicaciones.	02/02/2017 a 29/12/2017	* Aplicativos de taller de mapas de riesgos de corrupción diligenciados con cambios justificados y documentos debidamente motivados con los cambios en el mapa de riesgos de corrupción remitidos por los responsables de los macroprocesos a los jefes de la Oficina de Planeación y de Control Interno.
Seguimiento	Realizar seguimiento a los Mapas de Riesgos de Corrupción - vigencia 2017.	Primer informe de seguimiento a los mapas de riesgos de corrupción elaborado por Control Interno.	Indicador de cumplimiento: No. de seguimientos efectuados a los mapas de riesgos de corrupción.	Oficina de Control Interno.	Corte seguimiento 30/04/2017	* Documento Primer informe de seguimiento a los mapas de riesgos de corrupción elaborado por Control Interno.
		Segundo informe de seguimiento a los mapas de riesgos de corrupción elaborado por control interno.	No. de informes elaborados a partir del seguimiento a los mapas de riesgos de corrupción.		Corte seguimiento 31/08/2017	* Documento segundo informe de seguimiento a los mapas de riesgos de corrupción elaborado por control interno.
		Tercer informe de seguimiento a los mapas de riesgos de corrupción elaborado por control interno.	% de avance en el desarrollo de las actividades planteadas en los mapas de riesgos de corrupción de la RNEC.		Corte seguimiento 30/12/2017	* Documento tercer informe de seguimiento a los mapas de riesgos de corrupción elaborado por control interno.
	Publicar el primer, segundo y tercer informe de seguimiento al mapa de riesgos de corrupción - vigencia 2017.	Publicación del primer, segundo y tercer informe del seguimiento al mapa de riesgos de corrupción en el espacio de transparencia y acceso a la información pública de la página web de la RNEC.	Indicador de cumplimiento: publicación de los mapas de riesgos de corrupción en el enlace de transparencia del sitio web. No. de publicaciones de seguimiento de los mapas de riesgos de corrupción de la RNEC efectuadas.		Oficina de Control Interno.	10/05/2017 11/09/2017 12/01/2018
Construcción del Mapa de Riesgos de Corrupción.	Construcción y adecuación de las herramientas metodológicas de orientación al interior de la RNEC para la construcción del mapa de riesgos de corrupción de la RNEC para la vigencia 2018.	Formatos, aplicativos, instructivos y talleres para la construcción del Mapa de Riesgos de Corrupción aprobados por el Jefe de la Oficina de Planeación. Taller Mapa de Riesgos de corrupción-Vigencia 2018.	Indicador de cumplimiento: aplicativo para la construcción del mapa de riesgos de corrupción construido y ajustado a la nuevos procesos y procedimientos de la RNEC. No. de aplicativos, instructivos y talleres construidos para la construcción del Mapa de Riesgos de Corrupción de la RNEC.	Oficina de Planeación.	01/07/2017-30/08/2017	Aplicativo en Excel taller Mapa de Riesgos de corrupción - Vigencia 2018.
	Envío de las herramientas metodológicas de orientación al interior de la Entidad para la construcción del mapa de riesgos de corrupción del nivel central y desconcentrado vigencia 2018.	Solicitud de construcción del Mapa de Riesgos de Corrupción a todos los responsables de los macroprocesos del nivel central y a las delegaciones departamentales y a sus equipos de trabajo.	Indicador de cumplimiento: memorandos enviados solicitando la construcción del mapa de riesgos de corrupción. No. de responsable de macroprocesos del nivel central a los que les fue requerido el mapa de riesgos de corrupción.	Oficina de Planeación.	01/09/2017	Memorandos solicitando la construcción del Mapa de Riesgos de Corrupción a todos los responsables de los macroprocesos del nivel central y a las delegaciones departamentales y a sus equipos de trabajo.
	Identificación, construcción, valoración y análisis de los riesgos de corrupción por parte de cada responsable de Macroprocesos en el nivel central y desconcentrado junto con su equipo de trabajo.	Riesgos de corrupción, identificados, construidos, evaluados y valorados por los funcionarios competentes de acuerdo a la normatividad, metodologías y talleres vigentes. (i) Identificación de los Objetivos del proceso, las causas, los riesgos de corrupción y las consecuencias. (ii) Análisis de la probabilidad e impacto de los riesgos de corrupción. (iii) Evaluación del riesgo de corrupción con posterioridad a la aplicación de controles preventivos, detectivos y correctivos de carácter manual u automático.	Indicador de cumplimiento: Riesgos de corrupción de la RNEC, identificados, construidos, valorados y analizados. No. de macroprocesos y áreas en el nivel central y nivel desconcentrado que participaron en la Identificación, Construcción Valoración, análisis y evaluación de los riesgos de corrupción. No. de servidores públicos de la RNEC que participaron en la construcción del mapa de corrupción en el nivel central y en el nivel desconcentrado.	Responsables de los macroprocesos al interior de la RNEC en el nivel central y desconcentrado.	01/09/2017 a 31/10/2017	*Aplicativo Excel denominado "Taller Mapa de Riesgos de corrupción-RNEC-Vigencia 2018" completamente diligenciado. *. Formato de asistencia a reuniones diligenciado y firmado por todos los funcionarios que participan en el taller de construcción del Mapa de Riesgos de Corrupción. *. Memorando de entrega del Mapa de Riesgos de Corrupción para la vigencia 2018 con la firma (escaneada) del responsable del proceso.
	Acompañamiento y asesoría a las áreas por parte de la Oficina de Planeación en la elaboración del mapa de riesgos de corrupción.	Asesorías prestadas a las áreas para la adecuada construcción del Mapa de Riesgos de Corrupción, mediante correo electrónico, vía telefónica, presencial y en talleres.	No. de consultas efectuadas y resueltas vía correo electrónico, vía telefónica, presencial y en talleres en el proceso de construcción del mapa de riesgos de corrupción.	Oficina de Planeación.	01/09/2017 a 31/10/2017	* Correos electrónicos de solicitud de acompañamiento y asesoría y respuesta. * Listas de asistencia de talleres de acompañamiento a la construcción del mapa de riesgos de corrupción.

Revisión y validación	Revisión y validación por parte de los responsables de los macroprocesos del nivel central de los riesgos de corrupción identificados en el nivel desconcentrado.	Mapa de Riesgos de corrupción del nivel desconcentrado revisado y validado por parte de cada uno de los responsables de macroprocesos del nivel central.	No. de observaciones efectuadas por los responsables de los macroprocesos del nivel central con el objeto de corregir, aclarar o modificar los mapas de riesgos de corrupción propuestos por el nivel desconcentrado. No. de comunicaciones de validación de los mapas de riesgos de corrupción del nivel desconcentrado.	Responsables de los macroprocesos en el nivel central.	1/11/2017-30/11/2017	* Observaciones efectuadas por el nivel central al mapa de riesgos de corrupción del nivel desconcentrado. * Comunicaciones de validación del mapa de riesgos de corrupción del nivel desconcentrado, remitidas por las áreas del nivel central.
Consolidación	Consolidación del Mapa de Riesgos de corrupción del nivel central y desconcentrado de la RNEC para la vigencia 2018.	Mapa de Riesgos de Corrupción de la RNEC 2018 consolidado.	Indicador de cumplimiento: Mapas de riesgos de corrupción consolidados. No. de talleres de mapas de riesgos de corrupción consolidados en el mapa de Riesgos de la RNEC.	Oficina de Planeación.	1/11/2017-30/11/2017	* Mapa de Riesgos de corrupción del nivel central consolidado. * Mapa de Riesgos de corrupción del nivel desconcentrado consolidado.
Aprobación	Aprobación por parte de la Alta Dirección del mapa de riesgos de corrupción – 2018.	Documento Plan Anticorrupción y de Atención al Colombiano y mapa de riesgos de corrupción socializado, apropiado y aprobado por parte de la Alta Dirección de la Entidad en sesión de Comité Directivo.	Indicador de cumplimiento: aprobación definitiva Plan Anticorrupción y de Atención al Colombiano y mapas de riesgos de corrupción. No. de actividades de la versión definitiva del PAyAC en su integridad y por componentes.	Oficina de Planeación presenta al Comité Directivo	1/12/2017	* Acta de comité directivo con la aprobación del mapa de riesgos de corrupción del nivel central y/o el nivel desconcentrado.
Consulta y socialización	Socialización del Documento Proyecto mapa de riesgos de corrupción vigencia 2018, con los servidores públicos y contratistas al interior de la RNEC y los interesados y actores externos, ciudadanía, otras entidades públicas.	Documento proyecto de mapa de riesgos de corrupción socializado vía correo electrónico, intranet y boletín de prensa con los funcionarios y contratistas de la Entidad, y vía página web, foro o encuesta con la ciudadanía, órganos de control, otras entidades públicas y privadas y demás interesados externos a la RNEC.	Indicador de cumplimiento: Consulta y socialización del mapa de riesgos de corrupción con actores internos y externos. No. de actores externos que participaron en la socialización del mapa de riesgo de corrupción. No. de consultas, sugerencias y comentarios recibidas y contestadas con ocasión a la socialización del mapa de riesgos de corrupción.	Oficina de Planeación y Oficina de Prensa y Comunicaciones. Responsables de los macroprocesos a nivel central.	1/12/2017 -30/12/17	* Publicación de los proyectos de mapas de riesgos de corrupción en la página web y la intranet. * Foro o encuesta virtual publicada en la página web en el espacio participa con nosotros, socializando los proyectos Mapas de Riesgos de Corrupción y solicitando sus comentarios.
Ajustes	Ajustar los Mapas de Riesgos de Corrupción de conformidad con las sugerencias y hallazgos producto de la socialización previa a nivel interno y externo.	Mapas de Riesgos de corrupción de la RNEC vigencia 2018 ajustados.	No. de ajustes efectuados como producto del proceso de socialización y consulta de los proyectos de mapa de riesgos de corrupción.	Oficina de Planeación.	15/01/2018	* Respuestas emitidas a las inquietudes, sugerencias y comentarios efectuados en la fase de socialización y consulta de los mapas de riesgos de corrupción. * Documentos mapas de riesgos de corrupción en su versión definitiva ajustados con ocasión a las inquietudes, sugerencias y comentarios efectuados en la fase de socialización y consulta.
Divulgación	Divulgación de los mapas de riesgos de corrupción de la RNEC del nivel central y desconcentrado para la vigencia 2018, en su versión definitiva.	Mapas de riesgos de corrupción de la RNEC - nivel central y desconcentrado ,publicados en la página web en el enlace de transparencia.	Indicador de cumplimiento: publicación del mapa de riesgos de corrupción del nivel central y desconcentrado de la RNEC.	Oficina de Planeación y Oficina de Prensa y Comunicaciones.	15/01/2018	* Solicitud de publicación de los mapas de riesgos de corrupción definitivos realizada por la Oficina de Planeación. * Link de publicación de los mapas de riesgos de corrupción 2018 en la página web de la entidad en el enlace de transparencia y acceso a la información pública.
META	Herramientas para la Gestión del Riesgo de corrupción actualizadas. Mapa de riesgos de corrupción de la RNEC en el nivel central y desconcentrado para la vigencia 2017 elaborados, consolidados, socializados, ajustados, revisados, validados, divulgados, ejecutados, monitoreados, controlados y evaluados. Mapa de riesgos de corrupción de la RNEC en el nivel central y desconcentrado para la vigencia 2018 elaborados, consolidados, socializados, ajustados, revisados, validados y divulgados. Política de Administración de Riesgos ajustada a la gestión de riesgos de corrupción.					

OFICINA DE PLANEACIÓN
Av. Calle 26 No. 51-50 CAN Bogotá D.C.
Teléfono: 220 28 80 Ext. 1352-1353
www.registraduria.gov.co



"Colombia es democracia, Registraduría su garantía"

Componente 2 Racionalización de trámites

OBJETIVO	Establecer un apropiado acercamiento con los colombianos y desarrollar acciones que permitan contar con trámites simples, eficientes, directos y oportunos.					
SUBCOMPONENTES	1. Identificación y priorización de trámites a racionalizar. 2. Capacitación en materia de racionalización de trámites 3. Racionalización de trámites. 4. Actualización y monitoreo al Plan de Racionalización					
Ejes de acción	Producto	Indicador	Responsable	Fecha límite de implementación - periodo de ejecución - periodicidad	Registro/soporte/observaciones	
Identificación y priorización de trámites a racionalizar.	Efectuar una mesa de trabajo entre la RNEC y la ciudadanía para identificar acciones de mejora y posibilidades de racionalización de los trámites de la RNEC en materia de identificación y Registro Civil.	Documento o acta que recoja las necesidades y sugerencias ciudadanas en materia de racionalización de trámites misionales de la RNEC.	Indicador de cumplimiento: realización mesa de trabajo racionalización de trámites. No. de participantes en la mesa de trabajo de racionalización de trámites. No. de sugerencias recibidas en las mesa de trabajo de racionalización de trámites efectuadas por los ciudadanos.	Registraduría Delegada para la identificación y el Registro Civil Oficina de Planeación	30/11/2017 Acta de identificación, necesidades y sugerencias ciudadanas en materia de racionalización de trámites misionales de la RNEC. Documento de identificación, evaluación, selección y priorización de las propuestas ciudadanas de racionalización de trámites que son viables y serán implementadas en la vigencia 2018.	
Capacitación en materia de racionalización de trámites	Gestionar capacitaciones en temas de racionalización de trámites dirigidas a los funcionarios encargados de la administración, desarrollo y prestación de los tramites en la RNEC.	Dos capacitaciones como mínimo al año en materia de racionalización de trámites concertadas con las entidades competentes y expertas en la materia.	No. de capacitaciones en materia de racionalización de tramites.	Oficina de Planeación	31/01/2017 a 15/12/2017 Lista de asistencia de los servidores públicos de la RNEC a las capacitaciones en racionalización de trámites. Certificación de participación de los servidores públicos de la RNEC en las capacitaciones.	
Racionalización de trámites	Racionalización del trámite cédula de ciudadanía por primera vez.	Desarrollar un sistema web que interopere con el sistema nacional de identificación y permita reducir el tiempo de duración del trámite de los colombianos en el exterior a 6 meses. Este desarrollo corresponde a una tarea conjunta entre Cancillería y Registraduría, el cual podrá ser implementado cuando se garantice la interoperabilidad con nuestros sistemas de identificación. El producto o beneficio en el ciudadano se debe concretar en la reducción del tiempo de entrega del documento de identidad en 3 meses. Se estima una disminución de Peticiones Quejas y reclamos interpuestos por los colombianos en el exterior.	% de valor ejecutado en la racionalización del trámite vs valor esperado en la racionalización del trámite fijado en el aplicativo y formato del SUIT del Departamento Administrativo de la Función Pública.	Dirección Nacional de Identificación	01/01/16 a 30/12/2017 Formato del SUIT del Departamento Administrativo de la Función Pública, diligenciado con las acciones de racionalización. Nota. El indicador será constatado por la Oficina de Planeación con fundamento en la información del SUIT.	
	Racionalización del trámite duplicado de la cédula de ciudadanía	Desarrollar un sistema web que interopere con el sistema nacional de identificación y permita reducir el tiempo de duración del trámite de los colombianos en el exterior a 6 meses. Este desarrollo corresponde a una tarea conjunta entre Cancillería y Registraduría, el cual podrá ser implementado cuando se garantice la interoperabilidad con nuestros sistemas de identificación. El producto o beneficio en el ciudadano se debe concretar en reducción del tiempo de entrega del documento de identidad en 3 meses. Se estima una disminución de Peticiones Quejas y reclamos interpuestos por los colombianos en el exterior.	% de valor ejecutado en la racionalización del trámite vs valor esperado en la racionalización del trámite fijado en el aplicativo y formato del SUIT del Departamento Administrativo de la Función Pública.	Dirección Nacional de Identificación	01/01/16 a 30/12/2017 Formato del SUIT del Departamento Administrativo de la Función Pública, diligenciado con las acciones de racionalización. Nota. El indicador será constatado por la Oficina de Planeación con fundamento en la información del SUIT.	
	Racionalización del trámite rectificación de la cédula de ciudadanía	Desarrollar un sistema web que interopere con el sistema nacional de identificación y permita reducir el tiempo de duración del trámite de los colombianos en el exterior a 6 meses. Este desarrollo corresponde a una tarea conjunta entre Cancillería y Registraduría, el cual podrá ser implementado cuando se garantice la interoperabilidad con nuestros sistemas de identificación. El producto o beneficio en el ciudadano se debe concretar en reducción del tiempo de entrega del documento de identidad en 3 meses. Se estima una disminución de Peticiones Quejas y reclamos interpuestos por los colombianos en el exterior.	% de valor ejecutado en la racionalización del trámite vs valor esperado en la racionalización del trámite fijado en el aplicativo y formato del SUIT del Departamento Administrativo de la Función Pública.	Dirección Nacional de Identificación	01/01/16 a 30/12/2017 Formato del SUIT del Departamento Administrativo de la Función Pública, diligenciado con las acciones de racionalización. Nota. El indicador será constatado por la Oficina de Planeación con fundamento en la información del SUIT.	
	Racionalización del trámite renovación de la cédula de ciudadanía	Desarrollar un sistema web que interopere con el sistema nacional de identificación y permita reducir el tiempo de duración del trámite de los colombianos en el exterior a 6 meses. Este desarrollo corresponde a una tarea conjunta entre Cancillería y Registraduría, el cual podrá ser implementado cuando se garantice la interoperabilidad con nuestros sistemas de identificación. El producto o beneficio en el ciudadano se debe concretar en reducción del tiempo de entrega del documento de identidad en 3 meses. Se estima una disminución de Peticiones Quejas y reclamos interpuestos por los colombianos en el exterior.	% de valor ejecutado en la racionalización del trámite vs valor esperado en la racionalización del trámite fijado en el aplicativo y formato del SUIT del Departamento Administrativo de la Función Pública.	Dirección Nacional de Identificación	01/01/16 a 30/12/2017 Formato del SUIT del Departamento Administrativo de la Función Pública, diligenciado con las acciones de racionalización. Nota. El indicador será constatado por la Oficina de Planeación con fundamento en la información del SUIT.	
Racionalización de trámites	Programación de otras acciones de racionalización de trámites.	Plan de acción que recoja las acciones de racionalización de la vigencia 2017 en materia de identificación. Listado de trámites a racionalizar en la vigencia 2017.	No de acciones de racionalización de trámites programadas para la vigencia 2017 en el formato del SUIT del Departamento Administrativo de la Función Pública vs No. de acciones de racionalización de trámites efectivamente realizadas.	Registraduría Delegada para la identificación y el Registro Civil Oficina de Planeación	1/02/2017 Plan de acción que recoja las acciones de racionalización de la vigencia 2017 en materia de identificación y electoral. Formato del SUIT del Departamento Administrativo de la Función Pública, diligenciado con las acciones de racionalización.	
Actualización y monitoreo al plan de acción de racionalización de trámites	Actualizar en el Sistema Único de Información de Trámites – SUIT, los trámites misionales de la Registraduría Nacional del Estado Civil.	Sistema Único de Información de Trámites – SUIT, actualizado los trámites misionales de la Registraduría Nacional del Estado Civil. Informe consolidado cuatrimestral de racionalización de trámites	No. de trámites en identificación y electoral efectivamente realizados	Oficina de Planeación Administrador del SUIT	Corte seguimiento cuatrimestral: 30/04/2017, 31/08/2017, 30/12/2017. Informe consolidado cuatrimestral de racionalización de trámites	
META	Identificación de trámites a racionalizar a partir de metodologías participativas. Plan de acción en materia de racionalización de tramites elaborado, consolidado, implementado, monitoreado. Servidores públicos capacitados en materia de racionalización de trámites. Trámites racionalizados en beneficio de los colombianos que acceden y demandan los tramites y servicios de la RNEC.					



N°	Número Trámite	Nombre	Estado	Situación actual	Mejora a implementar	Beneficio al ciudadano y/o	Tipo racionalización	Acciones racionalización	Fecha inicio	Fecha presente	Fecha final racionalización	Responsable	Valor esperado (%)	Valor ejecutado (%)	Desfase (%)
4	25	Cédula de ciudadanía por primera vez	Inscrito	Los trámites de colombianos en el exterior se realizan en forma manual sin la operación de ningún sistema de identificación colombiano. Actualmente se expide en 9 meses.	Desarrollar un sistema web que interopere con el sistema nacional de identificación y permita reducir el tiempo de duración del trámite de los colombianos en el exterior a 6 meses. Este desarrollo corresponde a una tarea conjunta entre Cancillera y Registraduría, el cual podrá ser implementado cuando se garantice la interoreabilidad con nuestros sistemas de identificación.	Reduccion del tiempo de entrega del documento de identidad en 3 meses. Se estima una disminución de Peticiones Quejas y reclamos interpuestos por los colombianos en el exterior.	Tecnologica	Interoperabilidad externa	01/01/2016	30/11/2017		Dirección Nacional de Identificación	88	0	88
8	44	Duplicado de la cédula de ciudadanía	Inscrito	Los trámites de colombianos en el exterior se realizan en forma manual sin la operación de ningún sistema de identificación colombiano. Actualmente se expide en 9 meses.	Desarrollar un sistema web que interopere con el sistema nacional de identificación y permita reducir el tiempo de duración del trámite de los colombianos en el exterior a 6 meses. Este desarrollo corresponde a una tarea conjunta entre Cancillera y Registraduría, el cual podrá ser implementado cuando se garantice la interoreabilidad con nuestros sistemas de identificación.	Reduccion del tiempo de entrega del documento de identidad en 3 meses. Se estima una disminución de Peticiones Quejas y reclamos interpuestos por los colombianos en el exterior.	Tecnologica	Interoperabilidad externa	01/01/2016	30/11/2017		Dirección Nacional de Identificación	88	0	88
15	60	Rectificación de la cédula de ciudadanía	Inscrito	Los trámites de colombianos en el exterior se realizan en forma manual sin la operación de ningún sistema de identificación colombiano. Actualmente se expide en 9 meses.	Desarrollar un sistema web que interopere con el sistema nacional de identificación y permita reducir el tiempo de duración del trámite de los colombianos en el exterior a 6 meses. Este desarrollo corresponde a una tarea conjunta entre Cancillera y Registraduría, el cual podrá ser implementado cuando se garantice la interoreabilidad con nuestros sistemas de identificación.	Reduccion del tiempo de entrega del documento de identidad en 3 meses. Se estima una disminución de Peticiones Quejas y reclamos interpuestos por los colombianos en el exterior.	Tecnologica	Interoperabilidad externa	01/01/2016	30/11/2017		Dirección Nacional de Identificación	88	0	88
16	62	Renovación de la cédula de ciudadanía	Inscrito	Los trámites de colombianos en el exterior se realizan en forma manual sin la operación de ningún sistema de identificación colombiano. Actualmente se expide en 9 meses.	Desarrollar un sistema web que interopere con el sistema nacional de identificación y permita reducir el tiempo de duración del trámite de los colombianos en el exterior a 6 meses. Este desarrollo corresponde a una tarea conjunta entre Cancillera y Registraduría, el cual podrá ser implementado cuando se garantice la interoreabilidad con nuestros sistemas de identificación.	Reduccion del tiempo de entrega del documento de identidad en 3 meses. Se estima una disminución de Peticiones Quejas y reclamos interpuestos por los colombianos en el exterior.	Tecnologica	Interoperabilidad externa	01/01/2016	30/11/2017		Dirección Nacional de Identificación	88	0	88

Observación/Recomendación
Pendiente por implementar
Aún no se ha racionalizado
No se ha racionalizado
No se ha racionalizado. Pendiente

PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL COLOMBIANO VIGENCIA 2017 - (PAYAC, 2017)



Componente 3: Rendición de Cuentas

OBJETIVO	Establecer un diálogo directo y continuo con los colombianos e informarlos acerca de la gestión de la Registraduría Nacional del Estado Civil.					
SUBCOMPONENTES	a.) Capacitación y sensibilización b.) Información de calidad en lenguaje comprensible c.) Diálogo de doble vía con la ciudadanía y sus organizaciones. d.) Incentivos para motivar la cultura de la rendición y petición de cuentas. e.) Evaluación y retroalimentación a la gestión institucional.					
Ejes de acción	Actividades	Producto	Indicador	Responsable	Fecha límite de implementación - periodo de ejecución - periodicidad	Registro/soporte
Capacitación y sensibilización	Capacitar y sensibilizar a los servidores públicos de la RNEC y a los colombianos en materia de transparencia y rendición de cuentas.	Capacitaciones y campañas de sensibilización a los servidores públicos y a los colombianos en materia de transparencia, rendición de cuentas y participación ciudadana.	No. de capacitaciones y de sensibilizaciones en materia de transparencia, rendición de cuentas y participación ciudadana efectuadas.	Oficina de Planeación Oficina de Control Interno CEDAE Oficina de Prensa y Comunicaciones	02/02/2017 a 30/06/2017	Lista de asistencia de los servidores públicos de la RNEC a las capacitaciones en racionalización de trámites. Certificación de participación de los servidores públicos de la RNEC en las capacitaciones.
Información de calidad en lenguaje comprensible	Elaboración de los lineamiento y documentos escritos o piezas comunicativas de las diferentes actividades y espacios de rendición de cuentas con los lineamientos de lenguaje claro y en un formato de fácil accesibilidad y comprensión para cualquier persona. Información clara de los espacios y eventos de rendición de cuentas, mediante las siguientes actividades: Acciones de free pres para dar a conocer a través de los medios de comunicación el día, hora y canales a través de los cuales se llevarán a cabo los diferentes eventos de rendición de cuentas. Estrategia en redes sociales para dar a conocer el día, hora y canales a través de los cuales se llevará a cabo los diferentes eventos de rendición de cuentas. Aviso en permanente en página web para dar a conocer el día, hora y canales a través de los cuales se llevará a cabo los diferentes eventos de rendición de cuentas.	Piezas comunicativas e Informe de rendición de cuentas en lenguaje claro y formato accesible. Información de interés para los eventos de rendición de cuentas identificada y preparada en lenguaje claro.	Indicador de cumplimiento: desarrollo de piezas comunicativas de actividades y espacios de rendición de cuentas efectuados en formatos atractivos y lenguaje claro. Indicador de cumplimiento: publicación de los insumos de los eventos de rendición de cuentas.	Jefe de la Oficina de Planeación Jefe de la Oficina de Control Interno Jefe de la Oficina de Comunicaciones y Prensa Jefe de la Oficina de Planeación Jefe de la Oficina de Control Interno Jefe de la Oficina de Comunicaciones y Prensa	31/01/2017 - 30/11/2017 15 días antes de la realización de los eventos de diálogo y rendición de cuentas.	* Piezas comunicativas físicas y/o virtuales * Construcción y difusión de comunicados de prensa * enlaces de publicación o soportes de socialización de los documentos insumo de eventos de rendición de cuentas.
Diálogo de doble vía con la ciudadanía y sus organizaciones.	Gestionar la invitación a los diferentes grupos de interés y a los colombianos y colombianas para participar en las diferentes actividades y eventos de la estrategia de Rendición de Cuentas de la RNEC para la Vigencia 2017. Diseñar y habilitar los mecanismos físicos o virtuales en donde los colombianos puedan consignar sus sugerencias frente a los temas que considere deben ser tenidos en cuenta en los espacios y eventos de diálogo y rendición de cuentas. Realizar mesas de diálogo y de rendición de cuentas regionales. Realizar la Rendición de cuentas del nivel desconcentrado. Realizar la Audiencia Pública Participativa de Rendición de cuentas de la RNEC de la vigencia 2017.	Invitaciones a los eventos de la estrategia de rendición de cuentas, enviados a los colombianos y demás actores interesados con mínimo 15 días de anticipación a la realización del evento. Encuestas y consultas de temas de interés para los eventos de rendición de cuentas diseñadas, habilitadas y dirigidas a los colombianos. Mesas de diálogo y de rendición de cuentas regionales con grupos de ciudadanos organizados, veedurías o similares, en las 5 regiones en las cuales está dividido geográficamente el país, para recoger inquietudes que puedan ser incluidas en la audiencia participativa de rendición de cuentas. Documento escrito o audiovisual que recoja el desarrollo de la mesa de diálogo regional y de rendición de cuentas. Rendición de cuentas de los registradores distritales Rendición de cuentas de los Delegados Departamentales Memorias de la audiencia pública participativa de rendición de cuentas. Listas de asistencia a la audiencia pública participativa de rendición de cuentas. Registro audiovisual de la audiencia pública de rendición de cuentas.	No. de eventos de rendición de cuentas en los que se enviaron invitaciones. No. de grupos de ciudadanos o actores invitados a participar en el proceso de rendición de cuentas. No. de encuestas y mecanismos físicos o virtuales diseñados y habilitados para consultar a los colombianos sobre temas de interés para los eventos de rendición de cuentas. No. de mesas de diálogo y de rendición de cuentas regionales realizadas. No. de participantes en los eventos de mesas de diálogo y rendición de cuentas efectuadas. No. de inquietudes y sugerencias recibidas en las mesas de diálogo y de rendición de cuentas regionales. Indicador de cumplimiento: Informes y eventos de rendición de cuentas del nivel desconcentrado efectuados. No. de asistentes a la audiencia pública participativa de rendición de cuentas.	Oficina de Planeación Oficina de Control Interno Oficina de Prensa y Comunicaciones Oficina de Planeación Oficina de Prensa y Comunicaciones Secretaría Privada Oficina de Planeación Oficina de Control Interno Oficina de Prensa y Comunicaciones Delegados departamentales en los que se realiza la mesa de diálogo y rendición de cuentas. Secretaría Privada Oficina de Planeación Oficina de Control Interno Oficina de Prensa y Comunicaciones Delegados Departamentales Registradores Distritales Secretaría Privada Oficina de Planeación Oficina de Control Interno Oficina de Prensa y Comunicaciones	31/01/2017 a 30/11/2017 15 días antes de la realización de los eventos de diálogo y rendición de cuentas. 01/08/2017 a 30/11/2017 01/09/2017 a 30/11/2017 01/11/2017 a 30/11/2017 15/11/2017 a 30/11/2017 15/12/2017	Invitaciones a los eventos. Foros y/o encuestas virtuales Registro audiovisual del evento Listas de asistencia Registro audiovisual del evento Listas de asistencia Registro audiovisual del evento Listas de asistencia Informe de rendición de cuentas
Incentivos para motivar la cultura de la rendición y petición de cuentas.	Hacer un reconocimiento público a la dependencia y servidores públicos que se destaquen por su gestión y cumplimiento de objetivos. Otorgar un reconocimiento al ciudadano o grupo de interés que se destaque por su participación y aportes en la rendición de cuenta. Efectuar un concurso para los ciudadanos y servidores públicos sobre temas de conocimiento y de gestión de la RNEC.	Reconocimiento público por la gestión y cumplimientos de objetivos. Reconocimiento público por la participación y aportes ciudadanos en la rendición de cuentas. Concurso de temas de conocimiento de la RNEC diseñado, implementado, desarrollado y finalizado.	Indicador de cumplimiento: reconocimiento efectuado. Indicador de cumplimiento: reconocimiento efectuado. Indicador de cumplimiento: concurso realizado. No. de participantes en el concurso de conocimiento y de gestión de la RNEC	Comité directivo Comité directivo Comité directivo	15/12/2017 15/12/2017 1/06/2017 a 15/12/2017	* Registro audiovisual del reconocimiento * Registro audiovisual del reconocimiento * Términos del concurso, convocatoria, soportes de desarrollo y resultados.

Evaluación y retroalimentación de la gestión institucional	Diseñar y aplicar los instrumentos metodológicos para efectuar la evaluación de cada uno de los canales, medios, espacios y eventos de la estrategia de rendición de cuentas.	Encuestas de percepción de canales, medios, espacios y eventos de rendición de cuentas efectuadas, consolidadas y analizadas.	No. de encuestas realizadas. No. de participantes.	Oficina de Planeación y Oficina de Prensa y Comunicaciones	Aplicadas el día del evento de redición de cuentas. Consolidadas y analizadas un mes después del evento.	*Encuestas de evaluación de los eventos y análisis de rendición de cuentas. * Documento de análisis y propuestas de mejoramiento para futuros eventos.
	Realizar seguimiento cuatrimestral a las acciones programadas en la estrategia de rendición de cuentas del Plan Anticorrupción y de Atención al Colombiano.	Informe de seguimiento a la ejecución de la estrategia de rendición de cuentas en el primer, segundo y tercer cuatrimestre de la vigencia 2017.	% de avance en la ejecución de las actividades de la estrategia de rendición de cuentas	Oficina de Control Interno	Corte a 30 de abril, 31 de agosto y 31 de diciembre de 2017.	*informes de seguimiento
	Consolidar, elaborar, socializar y publicar el informe general anual de evaluación de los resultados de la estrategia de rendición de cuentas y el documento memoria de la rendición de cuentas vigencia 2017.	Informe anual que contenga el resultado de la implementación y desarrollo de las actividades contenidas en la estrategia de rendición de cuentas del Plan Anticorrupción y de Atención al Colombiano.	Indicador de cumplimiento: elaboración del informe. % de cumplimiento en la ejecución de actividades.	Oficina de Control Interno	29/12/2017	* informe anual de la estrategia de rendición de cuentas.
	Elaborar y divulgar el plan de mejoramiento institucional a partir de los acuerdos, propuestas y evaluaciones que resulten de las acciones del proceso de rendición de cuentas de la RNEC.	Plan de mejoramiento de la estrategia de rendición de cuentas, el cual contenga las observaciones y sugerencias de mejora para la rendición de cuentas de las siguientes vigencias.	Indicador de cumplimiento: elaboración de plan de mejoramiento para la estrategia de rendición de cuentas de la vigencia siguiente. No. de acciones de mejora consignadas.	Oficina de Control Interno Áreas involucradas en la estrategia de rendición de cuentas.	29/12/2017	*Plan de mejoramiento estrategia de rendición de cuentas.

METAS	<p>Lineamientos y estrategia de rendición de cuentas diseñadas, implementadas, evaluadas y retroalimentadas.</p> <p>Ciudadanía informada en los temas de gestión de la RNEC y empoderada para participar en los eventos y espacios de rendición de cuentas dispuestos por la RNEC.</p> <p>Ciudadanía y servidores públicos capacitados, sensibilizados, incentivados y empoderados en los espacios de diálogo de doble vía entre la RNEC y los colombianos.</p> <p>Realización de múltiples eventos y espacios de participación, diálogo y rendición de cuentas bajo la metodología participativa</p> <p>Proceso de rendición de cuentas monitoreado, evaluado y retroalimentado.</p> <p>Aumento de la disponibilidad y mejora de los atributos de la información que se entrega a los colombianos por parte de la Registraduría Nacional del Estado Civil para los fines de rendición de cuentas, con el objeto de que la misma sea de calidad, clara, comprensible, completa, actualizada, oportuna y accesible a todos los colombianos.</p> <p>Cualificación del diálogo, la comunicación bidireccional y la retroalimentación entre la Registraduría Nacional del Estado Civil y los colombianos, partir de la planificación y ejecución de instrumentos y jornadas de rendición de cuentas que garanticen la interlocución y deliberación sobre temas de gestión institucional.</p>
-------	--


OFICINA DE PLANEACIÓN
Av. Calle 26 No. 51-50 CAN Bogotá D.C.
Teléfono: 220 28 80 Ext. 1352-1353
www.registraduria.gov.co



"Colombia es democracia, Registraduría su garantía"

Componente 4. Atención al Colombiano

OBJETIVO	Mejorar el índice de transparencia, confiabilidad y alta calidad en la prestación efectiva del servicio y en la entrega de los productos de la RNEC a todos los colombianos y a todas las empresas públicas y privadas que así lo requieran dentro y fuera del territorio nacional. (Objetivo estratégico - Plan Estratégico 2015-2019) Planear las actividades y estrategias conducentes a implementar las acciones orientadas a fortalecer el servicio al colombiano.						
SUBCOMPONENTES	a.) Relaciónamiento con el colombiano y cumplimiento de expectativas de los colombianos. b.) Acuerdos y protocolos c.) Fortalecimiento de los canales de atención. d.) Normativo y procedimental: Procesos y procedimientos e.) Organización administrativa y Dirección Estratégica f.) Servidores públicos/Talento Humano - capacitación, sensibilización y evaluación de competencias.						
Ejes de acción	Actividades/Estrategias	Producto	Indicador	Responsable	Fecha límite de implementación - periodo de ejecución - periodicidad	Registro o soporte.	
Relaciónamiento con el colombiano y cumplimiento de expectativas de los colombianos.	Elaborar, aplicar y consolidar la encuesta de caracterización a los colombianos que acceden a los trámites y servicios de la RNEC	Estudio de línea de base de la caracterización a los colombianos elaborada, aplicada y consolidada	% de avance en la ejecución de actividades	Oficina de Planeación	30/07/2017	Encuestas de Satisfacción e Informe de Satisfacción de los colombianos frente a los servicios prestados por la RNEC.	
	Aplicación de encuestas que permitan la identificación y análisis del nivel de satisfacción del colombiano frente a los servicios prestados por la Registraduría Nacional del Estado Civil.	Sede Central y Registraduría Distrital 32 Delegaciones Departamentales y Registradurías Especiales Registradurías Auxiliares y Registradurías Municipales	Estudio que da cuenta de la satisfacción y percepción que tienen las personas que acuden a la RNEC frente a la prestación de servicios.	% de avance en la ejecución de actividades	Oficina de Planeación, Registraduría Distrital, Delegaciones departamentales/ Oficina de Prensa y Comunicaciones	30/07/2017 30/09/2017	Consolidado de encuestas de percepción de satisfacción ciudadana
	Diseñar e implementar la encuesta de satisfacción del usuario en la atención recibida y el tratamiento de las Pqrsdc's realizadas		Encuestas de seguimiento a la satisfacción general de los usuarios frente a la atención recibida y frente al tratamiento dado a su Pqrsdc's	Indicador de cumplimiento: implementación de las encuestas.	Oficina de Planeación Grupo de Pqrsdc's	30/06/2017	Formatos de encuestas de satisfacción de la atención y Pqrsdc's
	Actualizar y publicar la carta de trato digno al ciudadano		Carta de trato digno al ciudadano actualizada	Indicador de cumplimiento: actualización y publicación de la carta de trato digno al ciudadano.	Oficina de Planeación Grupo de Pqrsdc's	30/07/2017	Documento Carta de trato digno al ciudadano. Back up - implementación carta de trato digno al ciudadano.
	Coordinar la participación de la entidad en las Ferias de Servicio al colombiano programadas por el Departamento Nacional de Planeación - DNP y lideradas por el Programa Nacional de Servicio al Ciudadano.		Participación de la RNEC en las ferias de servicio al colombiano.	No. de ferias de servicio al colombiano en las que participó la RNEC.	Oficina de Planeación y Registraduría Delegada para la Identificación y el Registro Civil.	Fecha: Programada por el DNP -PNSC. Seguimiento cuatrimestral	Certificado de asistencia a las Ferias de Servicio al Colombiano.
Acuerdos y protocolos	Se ha actualizado en el Manual de Atención al Ciudadano que actualmente aplica la RNEC en el procedimiento e incluido la estructura normativa que soporta la Atención a los Colombianos y los Derechos de Petición.	Publicación y difusión del Manual de Servicio al Colombiano y los protocolos de atención al colombiano por medio de píldoras informativas, conferencias y talleres de sensibilización a los servidores de la RNEC.	Servidores comprometidos y enfocados en la atención al Colombiano con la implementación y fortalecimiento de los protocolos de atención y la normatividad externa e interna del proceso.	* Capacitaciones Realizadas, comunicados transmitidos a los servidores de la entidad. * Material de consulta para los programas de inducción y re inducción. * Sensibilización de los Servidores de la RNEC. * Calidad en el servicio y atención de los colombianos por parte de la RNEC	Oficina de Planeación, Oficina de Prensa y Comunicaciones	30/04/2017	* Manual de Atención al Colombiano. * Reporte de Capacitaciones y Evaluación de Impacto * Documentos de píldoras informativas, conferencias y listas de asistencia a talleres de sensibilización a los servidores de la RNEC.
Fortalecimiento de los canales de atención.	TODOS	Publicar en todos los canales de atención, los medios por los que el ciudadano puede desarrollar los trámites y publicar en lugares visibles de todos los puntos de atención, los horarios de atención y los requisitos de los trámites que se requieren por cada trámite.	Publicación en puntos y canales de atención de información de interés ciudadana.	Actividad de cumplimiento: publicación de información.	Oficina de Planeación, Coordinación de Pqrsdc's y Oficina de Prensa y Comunicaciones, Delegaciones departamentales y Registradurías locales.	30/08/2017	* Soportes de las publicaciones
	VIRTUAL	Solicitar la transición de las Redes Sociales - Twitter a la Coordinación de Pqrsdc's	Memorando de solicitud para el paso de Twitter a la Coordinación de Pqrsdc's Centralizar las Redes Sociales en una sola Coordinación de Derechos de petición	Servidor asignado para la Coordinación de Derechos de Petición, responsable del canal virtual - red social - Twitter.	Oficina de Planeación y Oficina de Comunicaciones y Prensa. Pqrsdc's	30/04/2017	Acta de entrega de la Red Social con los soportes de tratamiento a la fecha. Asignación de funciones al servidor designado para tal labor
	TELEFÓNICO	Elaboración, aplicación y consolidación de un Estudio Diagnóstico de atención al colombiano a través de este canal en las Delegaciones Departamentales y Registradurías Auxiliares y Municipales.	Diagnóstico que da cuenta de la calidad en la atención por el canal telefónico a los colombianos que se comunican con la RNEC.	% de avance en la ejecución de actividades # de Delegación y Registraduría diagnosticadas	Oficina de Planeación y Control Interno	30/04/2017	Documento de Diagnóstico y evaluación e Informe consolidado de resultados
		Gestionar el cumplimiento de la implementación en las Delegaciones Departamentales un servidor con una línea institucional para la atención del canal telefónico y el respectivo registro	Cumplimiento y armonización normativa con el Decreto 1611 de 2016 en la atención telefónica. Articulación de la Coordinación de Derechos de petición en el nivel central y desconcentrado.	# de servidores asignados y línea institucional con extensión visible y efectiva en el Directorio de la Entidad	Oficina de Planeación y Gerencia de Talento Humano	30/04/2017	Memorando de solicitud y Acta de funciones de los servidores.
		Implementación de un plan de acción y un instrumento para la presentación, radicación y constancia de aquellas presentadas verbalmente en forma presencial, por vía telefónica, por medios electrónicos o tecnológicos o a través de cualquier otro medio idóneo para la comunicación o transferencia la voz en cumplimiento del Decreto No 1166 de 2016. Gestionar la implementación de la línea gratuita nacional	Atención, registro, control y seguimiento de los derechos de petición que los colombianos presentan por este canal. Canal telefónico gratuito para centralizar la presentación y radicación de peticiones verbales. Pqrsdc's.	# de Derechos de petición presentados por este medio de acuerdo a los lineamientos que establece el Informe mensual y Trimestral de gestión de Derechos de Petición	Oficina de Planeación Coordinación de Pqrsdc's	30/06/2017	Implementación de un plan de acción e instrumento para cumplir lo señalado en el Decreto No. 1166 de 2016. Contratación de la línea gratuita nacional.
	PRESENCIAL	Capacitación en el Manual de Servicio y los Protocolos de Atención al Colombiano de la RNEC	Servidores capacitados en normatividad en derechos de petición y protocolos de atención al colombiano en todos los puntos de atención de la RNEC.	# de servidores capacitados # de servidores asignados para atención presencial según operatividad	Oficina de Planeación y Control Interno	30/06/2017 30/06/2017	Actas de asistencia a las capacitaciones y evaluación de los resultados de la capacitación. Memorando de solicitud y Acta de funciones de los servidores.
	MEDIO FÍSICO	Implementación y articulación del aplicativo SIC en delegaciones del Nivel Desconcentrado que aún no lo tienen, con el fin de integrar el Sistema de Gestión Documental y así cumplir con las disposiciones de Ley 1755 de 2015.	Integración del Sistema de Gestión Documental	# Delegaciones Departamentales con el aplicativo instalado y en funcionamiento. % de articulación entre el los SIC del nivel central y el nivel desconcentrado. % Derechos de petición presentados por este medio físico en el nivel desconcentrado.	Gerencia Informática Gerencia Administrativa y Financiera Oficina de Planeación Grupo de Archivo y Correspondencia	30/12/2017	Reporte Mensual de Pqrsdc's Acto administrativo de instalación de la herramienta SIC y Oficio de Compromiso de implementación
		ATENCIÓN A POBLACIÓN DISCAPACITADA	Estudio de mejoramiento técnico y de recursos para elevar la capacidad de atención de la OPADI de Bogotá y Medellín	Fortalecimiento y Difusión del servicio que se presta a los colombianos a través de la OPADI en Bogotá y Medellín	% de avance en la ejecución de actividades	Líder de la actividad: Oficina de Planeación.	30/12/2017
		Estudio de Implementación de las Oficinas de la OPADI en las ciudades de Bucaramanga, Cali, Barranquilla y Cartagena	Implementación de las Oficinas de la OPADI en cuatro (4) ciudades: Bucaramanga, Cali, Barranquilla y Cartagena	% de avance en la ejecución de actividades	Participes: Registraduría Delegada para la Identificación, Talento Humano y Gerencia Administrativa y Financiera. Registraduría Distrital	30/12/2017	Documento estudio de Implementación de las Oficinas de la OPADI en las ciudades de Bucaramanga, Cali, Barranquilla y Cartagena

Proceso y procedimientos	Fortalecer y emitir los lineamientos y directrices internos para la tramitación interna y tratamiento de Pqrsdc's		Reglas claras en materia de tramitación interna y tratamiento de Pqrsdc's	No. y contenido de las actividades de fortalecimiento en tramitación y tratamiento de Pqrsdc's	Coordinación de Pqrsdc's	28/02/2017	Memorandos, instructivos, correos y directrices impartidas al nivel central y a las delegaciones.			
	Se creo un proceso con dos procedimientos: a). Atención y Servicio a los Colombianos a través de diferentes canales y b). Atención de Derecho de Petición.		Difusión masiva, sensibilización y capacitación en los procedimientos del proceso de servicio al colombiano a). Atención y Servicio a los Colombianos a través de diferentes canales b). Atención de Peticiones, Quejas, Reclamos, Supercanales, Denuncias y Consultas – PQRSDC'S	Difusión y capacitación normativa y estructural en la nueva estructura de la RNEC en Atención al Colombiano y Pqrsdc's.	* # Capacitaciones Realizadas, comunicados transmitidos a los servidores de la entidad * Material de consulta para los programas de inducción y re inducción. * Sensibilización de los Servidores de la RNEC. * Calidad en el servicio y atención de los colombianos por parte de la RNEC.	Oficina de Planeación, Coordinación de Pqrsdc's Oficina de Comunicaciones y Prensa	30/06/2017	* Reporte y listas de asistencia a las capacitaciones y eventos de difusión y socialización.		
	Elaborar y enviar informes mensual de Pqrsdc's		Informe trimestral de Pqrsdc's de todas las peticiones, quejas, reclamos, denuncias y solicitudes recibidas en el año 2017 discriminando las de acceso a la información y los tiempos de respuesta. El informe debe contener como mínimo la siguiente información: Número de solicitudes recibidas. Número de solicitudes que fueron trasladadas a otra institución. Tiempo de respuesta a cada solicitud. Número de solicitudes en las que se negó el acceso a la información. Con ocasión al incumplimiento en la oportunidad y calidad de los informes.	Indicador de cumplimiento: entrega oportuna del informe. Indicador de calidad: cumplimiento de los contenidos y requisitos mínimos del informe	Delegaciones departamentales Coordinación de Pqrsdc's	Mensual	Informe mensual de Pqrsdc's Incluidos a control disciplinario con ocasión al incumplimiento en la oportunidad y calidad de los informes.			
	Consolidar el informe trimestral de Pqrsdc's.		El Informe consolidado trimestral y anual de Pqrsdc's de todas las peticiones, quejas, reclamos, denuncias y solicitudes recibidas en el año 2017 discriminando las de acceso a la información y los tiempos de respuesta, junto con un análisis resumido de este mismo tema. El informe debe contener como mínimo la siguiente información: Número de solicitudes recibidas. Número de solicitudes que fueron trasladadas a otra institución. Tiempo de respuesta a cada solicitud. Número de solicitudes en las que se negó el acceso a la información.	Indicador de cumplimiento: entrega oportuna del informe. Indicador de calidad: cumplimiento de los contenidos y requisitos mínimos del informe	Coordinación de Pqrsdc's	10/04/2017 10/07/2017 10/10/2017 Trimestral	* Informe consolidado trimestral de Pqrsdc's			
	Consolidar el informe anual de Pqrsdc's		Adicionalmente se deben identificar oportunidades de mejora en la prestación de los servicios	Indicador de cumplimiento: entrega oportuna del informe. Indicador de calidad: cumplimiento de los contenidos y requisitos mínimos del informe	Coordinación de Pqrsdc's	30/12/2017	* Informe consolidado anual de Pqrsdc's			
	Implementar un mecanismo que permita que los colombianos realicen seguimiento a las Pqrsdc's en la web.		Herramienta, instructivos y capacitaciones orientadas a implementar un sistema que permita que los colombianos efectúen seguimiento a las Pqrsdc's.	% de avance en la ejecución de actividades	Oficina de Planeación, Coordinación de Pqrsdc's Delegaciones departamentales	30/06/2017	* Aplicativos, instructivos y listas de asistencia a capacitaciones			
Organización administrativa y Direccionamiento Estratégico			Puesta en funcionamiento del Comité Institucional para la Atención y el Servicio a los Colombianos.	Comité Institucional para la Atención y el Servicio a los Colombianos en funcionamiento.	Secretaría General, Oficina de Planeación .	28/02/2017	Acto administrativo de creación del Comité Institucional para la Atención al Colombiano y Actas de sesión del Comité-			
Sensibilización			Diseñar un Plan de Sensibilización interna sobre servicio al colombiano, dirigida a los servidores contratados a través de la empresa Outsourcing como vigilancia, aseo y cafetería.	Jornadas de sensibilización y servidores de servicios generales conscientes de la importancia del servicio al colombiano.	Gerencia Administrativa y Financiera. Oficina de Planeación.	30/08/2017	Listas de asistencia a las jornadas de sensibilización.			
Servidores públicos - Talento Humano.			Efectuar capacitaciones en materia de servicio al colombiano y atención y tratamiento a PQRSDC'S	Funcionarios públicos cualificados en materia de servicio al colombiano. # de funcionarios capacitados # Capacitaciones en materia de atención al colombiano efectuadas % de funcionarios que tengan a su cargo la atención al colombiano y trámite de PQRSDC'S electivamente capacitados.	Gerencia de Talento Humano Coordinación de PQRSDC'S	30/12/2017	Plan Institucional de Capacitación e informes de seguimiento Listados de asistencia y actas de entrega de las capacitaciones.			
			Capacitar a los servidores públicos de la Registraduría Nacional del Estado Civil encargados de la atención de Pqrsdc's en la presentación, tratamiento, gestión, radicación y respuesta de las peticiones presentadas verbalmente y por vía telefónica, de conformidad con lo contemplado en la Ley 1755 de 2015 y el Decreto 1166 de 2016.	Competencias comportamentales en materia de Atención al Colombiano.	Indicador de cumplimiento: Documento competencias comportamentales el cual contenga las relativas en materia de Atención al Colombiano.	Gerencia de Talento Humano Coordinación de Carrera Administrativa Oficina de Planeación	30/06/2017	Documento competencias comportamentales.		
			Sensibilización, Adopción y Fortalecimiento del Plan de Gestión Ética Institucional	Talleres de socialización de valores y principios éticos en la RNEC	* Servidores con compromiso ético * "Compromiso Ético" efectuados	* Talleres de sensibilización	% de participación de los servidores participantes, en los talleres de socialización de valores y principios éticos.	Grupo de gestión ética Oficina de Planeación y Gerencia del Talento Humano	02/01/2017 - 30/12/2017	Listas de asistencia a los talleres de socialización de valores, principios éticos y demás contenidos del Código de Ética.
			OFICINA DE PLANEACIÓN Av. Calle 26 No. 51-50 CAN Bogotá D.C. Teléfono: 220 28 80 Ext. 1352-1353 www.registraduria.gov.co					"Colombia es democracia, Registraduría su garantía"		

PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL COLOMBIANO VIGENCIA 2017 - (PAyAC, 2017)



Componente 5. Transparencia y acceso a la información pública

OBJETIVO	Facilitar el ejercicio democrático de participación y control, permitiendo que los ciudadanos accedan fácil y oportunamente a la información de su interés.					
SUBCOMPONENTES	a.) Lineamientos de Transparencia Activa b.) Capacitación y sensibilización c.) Lineamientos de Transparencia pasiva d.) Elaboración de los instrumentos de Gestión de la Información. e.) Criterio Diferencial de Accesibilidad					
Ejes de acción	Actividades	Producto	Indicador	Responsable	Fecha límite de implementación - periodo de ejecución - periodicidad	Registro/soporte/observaciones
Lineamientos de transparencia activa	Realizar un autodiagnóstico de la implementación, el estado y las necesidades de la RNEC en materia de implementación y actualización para la vigencia 2017 de la información mínima obligatoria de publicación en la página web en el estado de transparencia.	Matriz de autodiagnóstico de la Ley 1712 de 2014 y el Decreto 103 de 2015 de la Procuraduría General de la Nación diligenciada en los aspectos que competen a la Registraduría Nacional del Estado Civil.	No. de documentos o contenidos que se requieren publicar o actualizar para la vigencia 2017.	Oficina de Planeación Oficina de Prensa y Comunicaciones	28/02/2017	Matriz de autodiagnóstico de la Ley 1712 de 2014 y el Decreto 103 de 2015 diligenciada para la vigencia 2017.
	Definir las responsabilidades y directrices en materia de administración, gestión, actualización y publicación de la información y contenidos mínimos obligatoria en la página web.	Acta del Comité Web en el que se establecen las responsabilidades y directrices en materia de administración, gestión, actualización y publicación de la información y contenidos mínimos obligatoria en la página web.	No. de áreas responsables e intervinientes en la administración, gestión, actualización y publicación de la información y contenidos mínimos obligatorios en la página web.	Comité Web.	28/02/2017	Acta del Comité Web en el que se establecen las responsabilidades y directrices en materia de administración, gestión, actualización y publicación de la información y contenidos mínimos obligatoria en la página web.
	Gestionar la implementación de las acciones de publicación y/o actualización de la información mínima obligatoria en la página web con las diferentes áreas encargadas de hacerlo de conformidad con el autodiagnóstico de publicación de la información pública.	Memorandos solicitando a las áreas responsables la actualización y remisión de los documentos e información que debe ser publicada y actualizada. Información y contenidos remitidos de forma oportuna por las áreas competentes para su publicación en la página web.	No. de requerimientos de información efectuados de conformidad con las necesidades del autodiagnóstico de información pública en el portal web. No. de requerimientos de actualización y publicación de la información atendidos.	Comité Web. Oficina de Prensa y Comunicaciones. Oficina de Planeación	28/02/2017	Memorandos para la gestión de la página web.
	Actualizar y publicar la información mínima obligatoria en el portal web de la Registraduría Nacional del Estado Civil para la vigencia 2017.	Información y contenidos actualizados y publicados en el portal web de la Registraduría Nacional del Estado Civil. Listado de documentos actualizados y publicados en el portal web de la RNEC. Back-up de la información publicada en la página web.	No. de documentos -contenidos publicados y actualizados en la página web.	Líder: Oficina de Prensa y Comunicaciones Participantes: todas las áreas responsables de la información.	Fechas de publicación señaladas en la normatividad y en el esquema de publicación de la entidad	Enlaces web en los que se encuentra publicada la información. Back up de la publicación de la información.
	Proponer al Registrador Nacional del Estado Civil, una política orientada hacia la transparencia y la lucha contra la corrupción	Política de transparencia y lucha contra la corrupción, en el cual se señalen la información u aspectos generales, los objetivos, metas, acciones, alcances, estrategias, responsables, y recursos para la lucha contra la corrupción, transparencia y/o integridad.	No. de estrategias y acciones implementadas en la política orientada a la transparencia y lucha contra la corrupción.	Oficina de Planeación Oficina de Control Interno Oficina Jurídica Oficina de Control Disciplinario	30/03/2017	Documento Política de transparencia y lucha contra la corrupción
	Proponer al Registrador Nacional del Estado Civil, una política o estrategia orientada a la declaración y trámite de los conflictos de intereses al interior del código de ética. (Estrategias para la construcción del PAyAC).	Documento de política o estrategia orientada a la declaración y trámite de los conflictos de intereses, el cual contenga los siguientes aspectos: i. Identificación y establecimiento de las ocasiones en las cuales se declarará conflicto de intereses. ii. Procedimientos o mecanismos de la declaración de conflicto de intereses. iii. Establecimiento de la instancia responsable para el trámite de conflicto de intereses. iv. Definición de las sanciones por la no declaratoria de conflictos.	Número de aspectos contentivos de la política o estrategia de declaración de y trámite de los conflictos adoptada.	Oficina de Planeación Oficina de Control Interno Oficina Jurídica Gerencia de Talento Humano	30/06/2017	Documento política declaración y trámite de los conflictos de intereses.
	Proponer al Registrador Nacional del Estado Civil, la política de integridad y anti soborno.	Documento de política de integridad y anti soborno.	Indicador de cumplimiento: existencia de cumplimiento de la política anti soborno.	Oficina de Planeación Oficina de Control Interno Oficina Jurídica	30/09/2017	Documento de Política
Lineamientos de Transparencia pasiva	Definir los lineamientos para la gestión, seguimiento, trazabilidad Trámite y respuesta a la gestión de las solicitudes de información pública.	Reglas claras en materia de tramitación interna y tratamiento de peticiones de solicitudes de información.	No. lista de las actividades de lineamientos y fortalecimiento en tramitación y tratamiento de la gestión, seguimiento, trazabilidad Trámite y respuesta a la gestión de las solicitudes de información pública.	Coordinación de Pqrads's	30/03/2017	Memorandos, instructivos, correos y directrices impartidas al nivel central y a las delegaciones.
	Adecuar los canales de recepción de Pqrads's de la RNEC con el objeto de que los mismo establezca de manera expresa la discriminación de las denuncias relacionadas con hechos de corrupción.	Posibilidad de discriminar y conocer las denuncias recibidas en la RNEC, relacionadas con hechos de corrupción.	Indicador de cumplimiento: adecuación de canales No. de Pqrads's relacionadas con denuncias de corrupción recibidas en la RNEC	Oficina de Control Interno Oficina de Control Disciplinario Coordinación de Pqrads's	30/03/2017	Habilitación del instrumento - formato, aplicativo - que permita discriminar las denuncias relacionados con hechos de corrupción.
	Publicar el Registro de publicaciones (Art.11, Lit. J, Ley 1712 de 2014 Art. 37 y 38, Dec. 103 de 2015	Registro de publicaciones que contenga los documentos publicados y automáticamente disponibles para su consulta y descarga en el portal web de la RNEC de conformidad con la Ley 1712 de 2014.	No. de documentos publicados en la página web. No. total de documentos que forman parte del registro de publicaciones.	Oficina de Prensa y Comunicaciones	Publicación inicial: 28/02/2017 Actualización diaria y publicación mensual.	Enlace web en el enlace de transparencia en el que se encuentra el documento. Back up de la publicación de la información.
	Actualizar, consolidar y publicar el Registro de Activos de la información. (Ley 1712 de 2014, Artículo 13 y 16), (Arts. 37 y 38, Dec. 103 de 2015).	Registro de activos de información actualizado con la siguiente información y criterios: 1- En formato Excel y disponible en datos abiertos. 2- Listado de todas las categorías de la información publicadas y disponibles de la RNEC. 3- Características generales: Nombre o título de la categoría de información, descripción del contenido, fecha e idioma, Medio de conservación (físico, análogo y/o digital). 4- Formato (hoja de cálculo, imagen, audio, video, documento de texto, etc.). 4- Todo registro disponible para ser solicitado por el público.	No. de documentos e información relacionada en el Registro de activos de la información. No. criterios que cumple el registro de activos de la información.	Consolidar Gerencia de Informática Gerencia Administrativa y financiera Publicar, Oficina de Prensa y Comunicaciones Actualizar Registraduría Delegada para el Registro Civil y la Identificación Registraduría Delegada en lo Electoral Gerencia Administrativa y Financiera Gerencia de Informática Gerencia de Talento Humano Oficina de Planeación. Oficina de Control Disciplinario. Oficina de Prensa y Comunicaciones. Todas las demás áreas con activos de información	30/03/2017	Enlace web en el enlace de transparencia en el que se encuentra publicada de los registro de activos de información. Back up de la publicación de la información.

Elaboración de los Instrumentos de Gestión de la Información.	Actualizar el índice de información clasificada y reservada de la RNEC. (Ley 1712 de 2014, Artículo 20) (Arts. 24, 27, 28, 29, 30, 31, 32, 33, 39 y 40, Dec. 103 de 2015)	Índice de información clasificada y reservada actualizada con base en los siguientes elementos: 1- Características generales de los documentos clasificados y reservados. 2- Nombre y categoría del documento clasificado y reservado. 3- Motivos o fundamentos de la clasificación o la reserva - motivación y la individualización del acto en que conste tal calificación, Fundamento constitucional o legal. Fundamento jurídico de la excepción; Excepción total o parcial. 4- En formato Excel y disponible en datos abiertos. 5- Idioma. 6- Medio de conservación (físico, análogo y/o digital). 7- Fecha de generación de la información. 8- Nombre del responsable de la información. 9- Objetivo legítimo de la excepción. 10- Fecha de la calificación. 11- Plazo de clasificación o reserva	No. de documentos e información relacionada en el índice de información clasificada y reservada. No. criterios que cumple el índice de información clasificada y reservada	Gerencia Administrativa y financiera	30/03/2017	Enlace web en el enlace de transparencia en el que se encuentra publicado el índice de información clasificada y reservada de la RNEC. Back up de la publicación de la información.
	Actualizar y publicar el esquema de publicación de la información en la página web de la RNEC mediante acto administrativo y por medio del procedimiento participativo. (Art. 12 Ley 1712 de 2014 - Arts. 41, 42 y 43 Dec. 103 de 2015)	Esquema de publicación de la información publicado y actualizado como mínimo con los siguientes criterios e información: 1- Lista de la información publicada en el sitio web. 2- Identificación de las clases de información que la RNEC publicará de manera proactiva y que en todo caso deberá comprender la información mínima obligatoria. 3- Características Generales de la información publicada o a publicar. 4- Periodicidad de la información a divulgar. 5- Criterios generales de publicación de la información 6- Los cuadros de clasificación documental que faciliten la consulta de los documentos públicos que se conservan en los archivos de la RNEC, de acuerdo con la reglamentación establecida por el Archivo General de la Nación. 7- Características de la Información y Formatos en los que se encuentra la información. 8- adelantar un procedimiento participativo para la adopción y actualización del Esquema de Publicación, con mecanismos de consulta a ciudadanos, interesados y usuarios en los procesos de adopción y actualización del Esquema de Publicación.	No. de documentos relacionados en el esquema de publicación de la información. No. criterios que cumple el esquema de publicación de la información.	Oficina de Planeación Oficina de Prensa y Comunicaciones	30/03/2017	Enlace web en el enlace de transparencia en el que se encuentra publicado el índice de información clasificada y reservada de la RNEC. Back up de la publicación de la información.
	Publicar en la página web las Políticas de seguridad de la información del sitio web y de protección de datos personales para algunas bases de datos de identificación y en materia electoral para la vigencia 2017. Ley 1561 de 2012	Enlace que dirija a las políticas de seguridad de la información, y las políticas de uso de la información referente a la protección de datos personales para algunas bases de datos de identificación y en materia electoral.		Gerencia de Informática. Registraduría Delegada para la Identificación y el Registro Civil - Grupo de Acceso a la Información y Protección de Datos Personales Registraduría Delegada en lo Electoral	30/04/2017	Enlace web en el enlace de transparencia en el que se encuentra publicado el documento. Back up de la publicación de la información.
	Actualizar publicar y aprobar las Tablas de Retención Documental de la RNEC para la vigencia 2016. (Ley 1712 de 2014, Artículo 13) (Art. 4, Par. 1, Dec. 103 de 2015)	Tablas de retención documental para la vigencia 2017 - actualizadas y publicadas. Listado de series, con sus correspondientes tipos documentales, a las cuales se asigna el tiempo de permanencia en cada etapa del ciclo vital de los documentos.	No. de tablas de retención documental adoptadas. No. de tipos documentales, series y documentos que componen las tablas de retención documental.	Gerencia Administrativa y Financiera. Grupo de archivo y correspondencia.	Fecha sujeta a la convalidación de las tablas de gestión documental presentadas el 6 de diciembre de 2016 al Archivo General de la Nación.	Tablas de gestión documental aprobadas por el Archivo General de la Nación. Enlace web en el enlace de transparencia en el que se encuentra publicado el documento. Back up de la publicación de la información.
	Adoptar y actualizar el Registro de Activos de Información, el Índice de Información Clasificada y Reservada, el Esquema de Publicación de Información, el Programa de Gestión Documental, los Cuadros de Clasificación Documental y las Tablas de Retención Documental, por medio de acto administrativo.	Documentos adoptados y actualizados mediante acto administrativo: - Registro de Activos de Información. - Índice de Información Clasificada y Reservada. - El Esquema de Publicación de Información. - El Programa de Gestión Documental. - Los Cuadros de Clasificación Documental - Las Tablas de Retención Documental	Indicador de cumplimiento: publicación del registro actualizado de activos de información. No. de criterios obligatorios que cumple el registro de activos de información vs. No. de criterios exigidos.	Gerencia de Informática Gerencia Administrativa y financiera Oficina de Planeación	30/06/2017	Actos administrativos de adopción de los instrumentos de Gestión de la Información.
Criterio Diferencial de Accesibilidad	Publicación de las estrategias y el plan de acción para adecuar los espacios web bajo criterios diferenciales de accesibilidad a la información.	Plan de acción para facilitar que poblaciones específicas accedan a la información que las afecten en lenguaje claro y bajo alternativas accesibles.	No. de estrategias y acciones programadas y ejecutadas con el objeto de adecuar los espacios web y espacios físicos bajo criterios diferenciales de accesibilidad a la información.	Comité web Oficina de Prensa y Comunicaciones	30/03/2017	Plan de acción contentivo de las estrategias y actividades.
Capacitación y sensibilización	Socializar los lineamientos éticos, el Código de Ética, a los nuevos servidores, en capacitaciones y en otros espacios.	Funcionarios capacitados y sensibilizados en lineamientos éticos y código de ética.	Número de capacitaciones realizadas en materia de lineamientos éticos y código de ética.	Comité de Ética Grupo de gestión ética	30/06/2017	Listas de asistencia de los funcionarios a las capacitaciones Certificados de la asistencia y participación en las capacitaciones.
	Brindar o gestionar capacitaciones a los servidores públicos en temas de Ley de transparencia, gobierno abierto, transparencia y acceso a datos públicos.	Funcionarios capacitados en Ley de transparencia, gobierno abierto, transparencia y acceso a datos públicos.	Número de capacitaciones realizadas en materia de Ley de transparencia, gobierno abierto, transparencia y acceso a datos públicos.	Oficina de Planeación Oficina de Control Interno Gerencia del Talento Humano	30/11/2017	Listas de asistencia de los funcionarios a las capacitaciones Certificados de la asistencia y participación en las capacitaciones.
Monitoreo del acceso a la información pública.	Monitoreo permanente al esquema de publicación y a la publicación y actualización de la información mínima obligatoria a publicar en la página web por parte de los responsables y ejecutores de los procesos.	Informe de monitoreo al esquema de publicación	No. de actividades realizadas para gestionar y verificar la información mínima obligatoria en la Página Web.	Jefes de área y responsables de los procesos al interior de la RNEC.	Periodicidad Mensual Reporte cuatrimestral	* Documentos de observación, modificación u ajuste a los mapas de riesgos de corrupción surgidos del proceso de monitoreo permanente al mapa a cargo de los responsables de los Macroprocesos.
	Monitoreo mensual a la información publicada en la página web efectuado por la Oficina de Prensa y Comunicaciones.	Informe de seguimiento a la ejecución de la estrategia de transparencia y acceso a la información pública en el primer, segundo y tercer cuatrimestre de la vigencia 2017.	No. de seguimientos e informes efectuados a la estrategia de transparencia y acceso a la información pública.	Oficina de Control Interno	Coste seguimiento 30/04/2017, 31/08/2017 y 31/12/2017.	* Informe de seguimiento a la ejecución de la estrategia de transparencia y acceso a la información pública en el primer, segundo y tercer cuatrimestre de la vigencia 2017
META	Información mínima obligatoria en la página web de la RNEC, revisada y actualizada de conformidad con la Ley 1474 de 2011 y la Ley 1712 de 2014. Aumento del índice de transparencia de la RNEC. Garantía del derecho de acceso a la información pública, los procedimientos para el ejercicio y garantía del derecho y las excepciones a la publicidad de información.					



PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL COLOMBIANO VIGENCIA 2017 - (PAyAC, 2017)



Componente 6 Participación ciudadana

OBJETIVO	Fomentar y cualificar la participación ciudadana entre la Registraduría Nacional del Estado Civil y los colombianos.					
SUBCOMPONENTES	a.) Capacitación y sensibilización en materia de participación ciudadana. b.) Incentivar la participación de los funcionarios públicos c.) Acciones de participación ciudadana en la gestión en identificación y electoral d.) Participación ciudadana en racionalización de trámites e.) Acciones de participación y colaboración con la ciudadanía					
Ejes de acción	ACTIVIDADES	Producto	Indicador	Responsable	Fecha límite de implementación - período de ejecución -periodicidad	Registro/soporte/observaciones
Capacitación y sensibilización en participación ciudadana.	Brindar capacitaciones en materia de participación y control social a la gestión pública.	Servidores públicos y ciudadanos cualificados en temas de rendición de cuentas, participación y control social de la gestión pública de la RNEC.	No. de servidores públicos y ciudadanos capacitados.	Oficina de Planeación Oficina de Control Interno Gerencia de Talento Humano CEDAE	31/01/2017 a 30/11/2017	Lista de asistencia de los servidores públicos de la RNEC a las capacitaciones en racionalización de trámites. Certificación de participación de los servidores públicos de la RNEC en las capacitaciones.
Incentivar la participación de los servidores públicos.	Promover al interior de la RNEC la participación de los servidores que presenten propuestas y planes que busquen mejorar la gestión de servicio al ciudadano en la Registraduría.	Actividades de participación y propuestas de mejoramiento de los servidores públicos frente a la Gestión en materia de servicio al colombiano.	Indicador de cumplimiento: Actividades efectuadas. No. de servidores que participan en las actividades.	Comité directivo	1/06/2017 a 15/12/2017	* Documento con los términos de las actividades.
Participación ciudadana en la gestión en identificación y electoral.	Efectuar foros virtuales en el espacio web participa con nosotros, orientados a que la ciudadanía participe en temas referentes a la gestión misional de la Registraduría Nacional del Estado Civil.	Cinco (5) foros virtuales publicados en el espacio "participa con nosotros de la página web de la RNEC" en temas de gestión de los macroprocesos misionales de la RNEC.	No. de foros virtuales de participación ciudadana en la gestión efectuados. No. de participantes en los foros virtuales de participación ciudadana en la gestión.	Oficina de Planeación Oficina de Control Interno Oficina de Prensa y comunicaciones Registraduría Delegada para el Registro Civil y la Identificación Registraduría Delegada en lo Electoral.	28/02/2017 a 15/12/2017	Documento de resumen y consolidación de los resultados de la consulta y participación ciudadana en asuntos de gestión. Back up de prueba de la implementación de los foros de participación ciudadana en la página web de la RNEC.
	Efectuar reuniones de diálogo y rendición de cuentas con grupos focales en los dos temas misionales de la RNEC: Identificación y Electoral.	Grupo focal de diálogo y rendición de cuentas efectuado con las Entidades con convenios y contratos en materia de identificación y con los partidos y movimientos políticos.	No. de grupos focales de rendición de cuentas efectuados en materia de identificación y registro civil.	Secretaría General Oficina de Planeación Registraduría Delegada para el Registro Civil y la Identificación Registraduría Delegada en lo Electoral	Electoral: 01/06/2017 a 01/08/2017 Identificación: 01/09/2017 a 30/11/2017	Registro audiovisual del evento Listas de asistencia
Participación ciudadana en racionalización de trámites.	Efectuar una mesa de trabajo entre la RNEC y la ciudadanía para identificar acciones de mejora y posibilidades de racionalización de los trámites de la RNEC en materia de identificación y Registro Civil para la vigencia 2018.	Documento o acta que recoja las necesidades y sugerencias ciudadanas en materia de racionalización de trámites misionales de la RNEC . Documento de identificación, evaluación, selección y priorización de las propuestas ciudadanas de racionalización de trámites que son viables y serán implementadas en la vigencia 2018.	Indicador de cumplimiento: realización mesa de trabajo racionalización de trámites. No. de participantes en la mesa de trabajo de racionalización de trámites. No. de sugerencias viables recibidas en las mesa de trabajo de racionalización de trámites efectuadas por los ciudadanos.	Registraduría Delegada para la identificación y el Registro Civil Oficina de Planeación	30/11/2017	Acta de identificación, necesidades y sugerencias ciudadanas en materia de racionalización de trámites misionales de la RNEC . Documento de identificación, evaluación, selección y priorización de las propuestas ciudadanas de racionalización de trámites que son viables y serán implementadas en la vigencia 2018.
Acciones de participación colaboración con la ciudadanía	Implementar jornadas en las que se realicen foros de discusión web, redes sociales y chat en temas de servicio al colombiano, en los que se les indague por los problemas que han tenido por los distintos canales y sus sugerencias para solucionarlos.	Foros virtuales de atención al colombiano	No. de foros de discusión efectuados en materia de servicio al colombiano. No. de participantes en los foros de atención al colombiano.	Oficina de Planeación Oficina de Prensa y comunicaciones Coordinación de PQRSD's	02/02/2017 a 30/07/2016	Historial de conversaciones de la web, redes sociales y chat.
META	Gestión pública de la Registraduría Nacional del Estado Civil con enfoque participativo.					

