



**REGISTRADURÍA
NACIONAL DEL ESTADO CIVIL**

INFORME DE GESTIÓN

**EJECUCIÓN PLAN DE ACCIÓN DE GESTIÓN ÉTICA
2016**

Bogotá. D.C. 10 de Enero de 2017



| | | | | |
|---|----------------|---|----------------|--------|
|  REGISTRADURÍA NACIONAL DEL ESTADO CIVIL | PROCESO | ADMINISTRACION DEL SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN | CÓDIGO | ASFL01 |
| | FORMATO | INFORME DE GESTIÓN PLAN DE ACCIÓN DE GESTIÓN ÉTICA | VERSIÓN | 0 |

TABLA DE CONTENIDO

| | | Pág. |
|-----------|--|-------------|
| 1. | INTRODUCCIÓN | 3 |
| 2 | EJECUCIÓN DE ACTIVIDADES | 4 |
| 2.1 | Actividad 1: Formalizar el grupo de gestores y/o facilitadores éticos | 4 |
| 2.2 | Actividad 2: Impulsar y gestionar la Capacitación a los Gestores y/o Facilitadores Éticos de la Entidad | 4 |
| 2.3 | Actividad 3: Emitir una política operativa (Circular) determinando las responsabilidades sobre la gestión "in situ" en temas éticos a cargo de los Delegados Departamentales y Registradores Distritales en el nivel desconcentrado y del nivel directivo para el nivel central. | 6 |
| 2.4 | Actividad 4: Socialización y divulgación de los Valores éticos y Principios Éticos establecidos en el Plan Estratégico 2015-2019 | 7 |
| 2.5 | Actividad 5: Realizar un diagnóstico que permita identificar el estado de las prácticas éticas al interior de la Entidad teniendo en cuenta los parámetros de la USAID (Modelo de gestión ética para entidades del Estado) | 9 |
| 2.5.1 | Consolidación y análisis de los resultados de la información de la encuesta. | 11 |
| 2.5.1.1 | Componente: Principios y Valores Éticos Personales | 11 |
| 2.5.1.2 | Componente: Principios y Valores Éticos en la Entidad | 12 |
| 2.5.1.3 | Componente: Liderazgo de los Directivos en la Gestión Ética. | 12 |
| 2.5.1.4 | Componente: Relaciones con los Servidores Públicos. | 12 |
| 2.5.1.5 | Componente: Relaciones con los Contratistas y Proveedores | 12 |
| 2.5.1.6 | Componente: Relaciones con otras Entidades Públicas. | 12 |
| 2.5.1.7 | Componente: Relaciones con la Comunidad. | 13 |
| 2.5.1.8 | Componente: Relaciones con el Medio Ambiente. | 13 |
| 2.5.1.9 | Componente: Construcción y Aplicación del Referente Ético. | 13 |
| 2.5.2 | Indicadores de gestión ética, para la encuesta. | 13 |
| 2.5.3 | Participación por encuestas realizadas | 17 |
| 2.6 | Actividad 6: Realizar informe de gestión de resultados de la Gestión Ética Institucional | 18 |
| 3 | ANÁLISIS GENERAL DE LOS INDICADORES DE GESTIÓN ÉTICA | 18 |
| 3.1 | Indicadores de Eficacia | 18 |
| 3.2 | Indicadores de Eficiencia | 19 |
| 3.3 | Indicadores de Efectividad | 19 |
| 4 | BENEFICIOS OBTENIDOS | 21 |
| 5 | CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES | 21 |

| | | | | |
|---|----------------|---|----------------|--------|
|  REGISTRADURÍA NACIONAL DEL ESTADO CIVIL | PROCESO | ADMINISTRACION DEL SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN | CÓDIGO | ASFL01 |
| | FORMATO | INFORME DE GESTIÓN PLAN DE ACCIÓN DE GESTIÓN ÉTICA | VERSIÓN | 0 |

1. INTRODUCCIÓN


Con la reactivación del Grupo de Gestores y de los Facilitadores éticos de la Entidad a nivel nacional se formuló el Plan de Acción de Gestión Ética, el cual fue elaborado por el grupo de Gestores de los cuales 12 hacen parte de las Oficinas Centrales y 9 servidores de las Delegaciones Departamentales. El objetivo principal formulado en el Plan de Acción de Gestión Ética, fue el de “Fomentar y Fortalecer una Cultura Ética Integral mediante la divulgación y socialización de los Valores y Principios establecidos” el cual se encuentra articulado con el Plan Estratégico 2015-2019

Esta herramienta fue aprobada el pasado 29 de junio en sesión extraordinaria del Comité de Ética que preside la Gerencia de Talento Humano bajo la siguiente estructura:

| No. | Descripción de la Actividad | Responsable | 2016 | | | | |
|-----|---|--|--------------|---------------|---------------|---------------|----------------|
| | | | I | II | III | IV | Total |
| 1 | Formalizar el Grupo de Gestores y/o Facilitadores Éticos. | Comité de Ética | 0% | 100% | 0% | 0% | 100% |
| 2 | Impulsar y gestionar la Capacitación a los Gestores y/o Facilitadores Éticos de la Entidad | Comité de Ética / GTH / Grupo de Gestores y/o Facilitadores Éticos | 0% | 0% | 50% | 50% | 100% |
| 3 | Emitir una política operativa (Circular) determinando las responsabilidades sobre la gestión "in situ" en temas éticos a cargo de los Delegados Departamentales y Registradores Distritales en el nivel desconcentrado y del nivel directivo para el nivel central. | Comité de Ética / Grupo de Gestores y/o Facilitadores Éticos | 0% | 100% | 0% | 0% | 100% |
| 4 | Socialización y divulgación de los Valores éticos y Principios Éticos establecidos en el Plan Estratégico 2015-2019 | Grupo de Gestores y/o Facilitadores Éticos/ GI / Comunicaciones y Prensa | 0% | 0% | 30% | 70% | 100% |
| 5 | Realizar un diagnóstico que permita identificar el estado de las prácticas éticas al interior de la Entidad teniendo en cuenta los parámetros de la USAID (Modelo de gestión ética para entidades del Estado) | Comité de Ética / Grupo de Gestores y/o Facilitadores Éticos | 0% | 0% | 60% | 40% | 100% |
| 6 | Realizar informe de gestión de resultados de la Gestión Ética Institucional | Comité de Ética / Grupo de Gestores y/o Facilitadores Éticos | 0% | 0% | 0% | 100% | 100% |
| | | | 0,00% | 33,33% | 23,33% | 43,33% | 100,00% |

Vale la pena recordar que de acuerdo a lo preceptuado en la Circular 099 del 29 de junio de 2016, se divulgó a nivel nacional el Plan de Acción de Gestión Ética y de igual manera se estableció que los servidores que ejerzan cargos gerenciales deben acatar lo establecido en el compromiso institucional y trabajar en equipo con los gestores y/o facilitadores éticos de su dependencia o delegación departamental, además de prestar apoyo logístico y técnico en cuanto a tiempo y lugar.

El Plan de Acción permitió la ejecución de actividades que hacen parte del cumplimiento de los productos mínimos determinados por el MECI, entre los cuales se encuentra el acto administrativo que adopta el compromiso ético en la Entidad, las

| | | | | |
|---|----------------|---|----------------|--------|
|  REGISTRADURÍA NACIONAL DEL ESTADO CIVIL | PROCESO | ADMINISTRACION DEL SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN | CÓDIGO | ASFL01 |
| | FORMATO | INFORME DE GESTIÓN PLAN DE ACCIÓN DE GESTIÓN ÉTICA | VERSIÓN | 0 |

actividades de socialización y divulgación de los valores y compromisos y el plan estratégico 2015-2019 que establece los valores y principios éticos de la Entidad.

Con la Resolución 5763 del 1 de julio de 2016, se adoptó el Compromiso Ético Institucional articulado con el Plan Estratégico 2015-2019 de la RNEC y se organizó el funcionamiento de la Gestión Ética en la Entidad.

2. EJECUCIÓN DE ACTIVIDADES

2.1. Actividad 1: Formalizar el grupo de gestores y/o facilitadores éticos

El Comité de Ética de la Entidad en virtud de las facultades conferidas al Dr. Miguel Alfonso Castelblanco Gordillo y como responsable del Macroproceso Gestión del Talento Humano de tal manera de seguir fortaleciendo la gestión ética al interior de la Entidad, formalizó la integración del grupo de gestores éticos conformado por nueve (9) servidores del nivel central y once (11) del nivel desconcentrado a través de la circular DRN-GTH-103 del 11 de julio de 2016.

Esta formalización tuvo como base la previa convocatoria institucional, donde este grupo de servidores fueron partícipes de manera autónoma y voluntaria.


En su condición de gestores éticos de la Entidad, estos servidores estarán sujetos durante su gestión a las disposiciones establecidas en la Resolución 5763 del 1 de julio de 2016 y de igual manera en conjunto con la Oficina de Planeación se encargó de la coordinación del trabajo de los facilitadores de ética, tanto del nivel central como del desconcentrado.

Así las cosas, en términos de ejecución la presente actividad se cumplió al 100%.

2.2. Actividad 2: Impulsar y gestionar la Capacitación a los Gestores y/o Facilitadores Éticos de la Entidad

Para dar cumplimiento a la actividad 2 del plan, se desarrollaron las Subactividades siguientes:

| No. | Descripción de la Subactividad |
|-----|--|
| 1 | Presentar ante la GTH, el borrador de la propuesta de requerimiento de capacitación |
| 2 | Capacitar al Grupo de Gestores y/o Facilitadores Éticos |
| 3 | Remitir a los gestores éticos de las Delegaciones los pautas para desarrollar el/los talleres. |

| | | | | |
|---|----------------|---|----------------|--------|
|  | PROCESO | ADMINISTRACION DEL SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN | CÓDIGO | ASFL01 |
| | FORMATO | INFORME DE GESTIÓN PLAN DE ACCIÓN DE GESTIÓN ÉTICA | VERSIÓN | 0 |

Mediante documento interno de trabajo, por medio electrónico el grupo de gestores presentó a la Coordinación de Desarrollo Integral del Talento Humano, los ejes temáticos a tener en cuenta para la capacitación del grupo de gestión ética de la Entidad.

En una primera fase, se dictó el seminario denominado “Ética del Servidor Público y Estatuto Anticorrupción con la inscripción de (38) servidores de la sede central y de la Registraduría del Distrito Capital con los siguientes contenidos:


Ética del Servidor Público:

- ✓ Cliente usuario vs. Consumidor
- ✓ Principios éticos constitucionales que nos rigen.
- ✓ La prestación del servicio.
- ✓ Nuestros valores.
- ✓ Ciudadano frente al servicio.
- ✓ Concepto del cliente.
- ✓ El Ciudadano o el Ciudadano Cliente.
- ✓ Actuar ético.
- ✓ Autonomía ciudadana.
- ✓ Auto concepto: Cómo pensamos.
- ✓ Auto imagen: Cómo nos vemos.
- ✓ Auto eficacia: Qué somos capaces.
- ✓ Auto estima: Cuánto nos queremos.

Estatuto Anticorrupción:

- ✓ Servidores públicos.
- ✓ Delegación.
- ✓ Desconcentración.
- ✓ Descentralización.
- ✓ Inhabilidades.
- ✓ Incompatibilidades.
- ✓ Interventoría.

La presente actividad presentó un cumplimiento del 100%, con 38 servidores beneficiarios de las capacitaciones entre gestores, facilitadores e integrantes de la Comunidad de Práctica Ética de la sede central y de la Registraduría del Distrito Capital.

| | | | | |
|---|----------------|---|----------------|--------|
|  REGISTRADURÍA NACIONAL DEL ESTADO CIVIL | PROCESO | ADMINISTRACION DEL SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN | CÓDIGO | ASFL01 |
| | FORMATO | INFORME DE GESTIÓN PLAN DE ACCIÓN DE GESTIÓN ÉTICA | VERSIÓN | 0 |

2.3. Actividad 3: Emitir una política operativa (Circular) determinando las responsabilidades sobre la gestión "in situ" en temas éticos a cargo de los Delegados Departamentales y Registradores Distritales en el nivel desconcentrado y del nivel directivo para el nivel central.

Las Subactividades desarrolladas fueron las siguientes:


| No. | Descripción de la Subactividad |
|-----|--|
| 1 | Elaborar el borrador de la política operativa. |
| 2 | Presentar dicho borrador al grupo de gestores para su aprobación |
| 3 | Aprobación borrador definitivo de la política operativa |
| 4 | Presentar política operativa al Comité de Gestión ética para su aprobación |
| 5 | Firmar política operativa por parte del Señor Registrador Nacional del Estado Civil y/o Gerente del Talento Humano |

La Gerencia del Talento Humano, emitió la circular DRN-GTH-115 del 3 de agosto de 2016 como política de operación dirigida a nivel nacional sobre el desarrollo de las actividades relacionadas con los valores y principios éticos contenidos en el Compromiso Ético Institucional. La divulgación de la presente circular se realizó por intermedio de los sistemas de información de la Entidad.

La esencia principal de la presente política, acorde con lo establecido en el Plan Estratégico 2015-2019, la circular 099 de 2016, la Resolución 5763 de 2016 y los planes de acción trazados en cada una de las dependencias de la Registraduría Nacional del Estado Civil, fue la de conocer y apropiar los valores y principios éticos de la Entidad, de tal manera de generar escenarios de responsabilidad y compromiso, para posibilitar en forma progresiva el mejoramiento continuo de la gestión institucional.

Para dar cumplimiento a lo anterior, se contó con el liderazgo de los facilitadores éticos designados en cada sitio y con la participación de los servidores de las dependencias, con el planteamiento y propuestas de actividades pertinentes para el desarrollo de dinámicas de asociación y socialización de los valores y de los principios éticos.

El cumplimiento de la presente actividad fue del 100%.


| | | | | |
|---|----------------|---|----------------|--------|
|  | PROCESO | ADMINISTRACION DEL SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN | CÓDIGO | ASFL01 |
| | FORMATO | INFORME DE GESTIÓN PLAN DE ACCIÓN DE GESTIÓN ÉTICA | VERSIÓN | 0 |

2.4. Actividad 4: Socialización y divulgación de los Valores éticos y Principios Éticos establecidos en el Plan Estratégico 2015-2019

Las Subactividades formuladas fueron las siguientes:

| No. | Descripción de la Subactividad |
|-----|--|
| 1 | Elaborar un escrito que documente cada una de las actividades de la estrategia en orden cronológico, para su aprobación por parte del Grupo de Gestores y /o Facilitadores Éticos |
| 2 | Concertar en conjunto con la Gerencia de Informática las actividades relacionadas para reactivar el correo denominado compromiso Ético y generar el link dentro del Macroproceso de Gestión del Talento Humano |
| 3 | Concertar en conjunto con la Oficina de Comunicaciones y Prensa el procedimiento para la socialización y divulgación de la información. |
| 4 | Solicitar a la GTH incorporar dentro de la plataforma del programa de Inducción y Reinducción las temáticas correspondientes a los Valores y Principios establecidos en el Plan Estratégico 2015-2019. |
| 5 | Recibir del nivel central y desconcentrado las evidencias de socialización y divulgación de la información y elaborar la tercera edición del Compromiso Ético |
| 6 | Realizar los talleres, píldoras, plegables, videos, Link de comunicación, fondos de pantalla, actividad lúdica ética. |

- ✓ Para la presente actividad, por medio electrónico dirigido a la Oficina de Planeación, se informó de una modificación en los porcentajes de ejecución por requerimiento del Comité de Ética de la Entidad.
- ✓ Se elaboró el documento correspondiente al Plan de Acción de Gestión Ética (PTDC01), con cada una de las actividades en orden cronológico a desarrollar en el Plan de Acción de Gestión Ética, así como la formulación y aprobación por parte de la Oficina de Planeación del procedimiento Fortalecimiento de la Cultura Ética (PTPD11), los cuales se encuentran incorporados en la Intranet de la Entidad.
- ✓ Se concertó con la Gerencia de Informática, las actividades para reactivar el correo de Compromiso Ético: compromisoetico@registraduria.gov.co
- ✓ Se concertó con la Oficina de Comunicaciones y Prensa la metodología para la socialización y divulgación de la información de los valores y principios éticos de la Entidad.
- ✓ Se solicitó a la GTH incluir dentro de los Programas de Inducción y Reinducción el programa de Gestión Ética en lo relacionado con el Plan Estratégico 2015-2019 (Valores y Principios)

| | | | | |
|--|----------------|---|----------------|--------|
|  REGISTRADURÍA NACIONAL DEL ESTADO CIVIL | PROCESO | ADMINISTRACION DEL SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN | CÓDIGO | ASFL01 |
| | FORMATO | INFORME DE GESTIÓN PLAN DE ACCIÓN DE GESTIÓN ÉTICA | VERSIÓN | 0 |

- ✓ Se recibieron las evidencias del nivel central y desconcentrado de la socialización y divulgación de la información emanada por el Grupo de Gestión Ética del nivel central.
- ✓ Se realizó mediante taller, cine foro, píldoras, plegables, trípticos, videos, link de comunicación de las actividades relacionadas con la Gestión Ética.
- ✓ Se tienen evidencias de los pantallazos de la socialización en los sistemas de información y evidencias de la revista y boletín de la Entidad.
- ✓ Se realizó reunión para la aprobación del modelo del recordatorio que será entregado a los servidores de la Entidad, durante la vigencia 2017. En lo particular se contrató la adquisición de los elementos de apoyo institucional, cuya finalidad se orienta a fortalecer el compromiso ético de los funcionarios de la RNEC a través de la carta de aceptación oferta # 018 de 2016 por un valor de \$ 11.247.360
- ✓ La participación total de los servidores en el taller denominado “ La Pizza de los Valores”, fue la siguiente:

| No. | Nivel Central y Desconcentrado | Servidores Activos | Servidores: Taller Pizza de los Valores | % Participación |
|-----|--------------------------------|--------------------|---|-----------------|
| 1 | AMAZONAS | 12 | 12 | 100,00% |
| 2 | ANTIOQUIA | 295 | 19 | 6,44% |
| 3 | ARAUCA | 25 | 25 | 100,00% |
| 4 | ATLÁNTICO | 106 | 0 | 0,00% |
| 5 | BOLIVAR | 126 | 0 | 0,00% |
| 6 | BOYACÁ | 164 | 0 | 0,00% |
| 7 | CALDAS | 81 | 81 | 100,00% |
| 8 | CAQUETÁ | 34 | 26 | 76,47% |
| 9 | CASANARE | 34 | 26 | 76,47% |
| 10 | CAUCA | 90 | 31 | 34,44% |
| 11 | CESAR | 63 | 56 | 88,89% |
| 12 | CHOCÓ | 52 | 20 | 38,46% |
| 13 | CORDOBA | 84 | 0 | 0,00% |
| 14 | CUNDINAMARCA | 185 | 31 | 16,76% |
| 15 | DISTRITO | 294 | 320 | 108,84% |
| 16 | GUAINÍA | 11 | 12 | 109,09% |
| 17 | GUAJIRA | 42 | 22 | 52,38% |
| 18 | GUAVIARE | 14 | 18 | 128,57% |
| 19 | HUILA | 70 | 28 | 40,00% |
| 20 | MAGDALENA | 80 | 0 | 0,00% |



**REGISTRADURÍA
NACIONAL DEL ESTADO CIVIL**

PROCESO

ADMINISTRACION DEL SISTEMA INTEGRADO DE
GESTIÓN

CÓDIGO

ASFL01

FORMATO

INFORME DE GESTIÓN
PLAN DE ACCIÓN DE GESTIÓN ÉTICA

VERSIÓN

0

| No. | Nivel Central y Desconcentrado | Servidores Activos | Servidores: Taller Pizza de los Valores | % Participación |
|----------------|--------------------------------|--------------------|---|-----------------|
| 21 | META | 67 | 33 | 49,25% |
| 22 | NARIÑO | 114 | 45 | 39,47% |
| 23 | NORTE DE SANTANDER | 88 | 38 | 43,18% |
| 24 | PUTUMAYO | 31 | 22 | 70,97% |
| 25 | QUINDÍO | 39 | 14 | 35,90% |
| 26 | RISARALDA | 62 | 15 | 24,19% |
| 27 | SAN ANDRES | 12 | 12 | 100,00% |
| 28 | SANTANDER | 160 | 23 | 14,38% |
| 29 | SUCRE | 63 | 42 | 66,67% |
| 30 | TOLIMA | 99 | 25 | 25,25% |
| 31 | VALLE | 211 | 133 | 63,03% |
| 32 | VAUPÉS | 10 | 10 | 100,00% |
| 33 | VICHADA | 14 | 11 | 78,57% |
| 34 | OF CENTRALES | 845 | 575 | 68,05% |
| Totales | | 3.677 | 1.725 | 46,91% |


Con el desarrollo del taller, se contribuyó a alcanzar su objetivo primordial como el de contribuir a la divulgación y apropiación de los valores éticos, mejorar el ambiente laboral e iniciar el establecimiento de protocolos de actuación.

Los participantes identificaron los valores propuestos en el Plan Estratégico 2015-2019 de la Entidad, analizaron las implicaciones de cada valor y los definieron de acuerdo a cada criterio personal en acciones que los demuestran. De igual forma asociaron sus experiencias de vida personal y laboral con una visión conductual que se debe esperar de todos los servidores.

Dentro de los productos esperados se recibió diligenciado el formato con la definición de los valores, acciones que lo demuestran (ingredientes) y los protocolos de acción e intervención.

La presente actividad fue liderada por los gestores éticos en el nivel central, el grupo de gestores éticos del nivel desconcentrado y para aquellas Delegaciones donde no se inscribieron para la convocatoria de los gestores, la actividad estuvo bajo la responsabilidad de la Comunidad de Práctica Ética en sitio, de los superiores con funciones gerenciales (Delegados) y/o por el facilitador ético designado.

La ejecución de la actividad correspondió al 100% de lo programado.

| | | | | |
|---|----------------|---|----------------|--------|
|  REGISTRADURÍA NACIONAL DEL ESTADO CIVIL | PROCESO | ADMINISTRACION DEL SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN | CÓDIGO | ASFL01 |
| | FORMATO | INFORME DE GESTIÓN PLAN DE ACCIÓN DE GESTIÓN ÉTICA | VERSIÓN | 0 |

2.5. Actividad 5: Realizar un diagnóstico que permita identificar el estado de las prácticas éticas al interior de la Entidad teniendo en cuenta los parámetros de la USAID (Modelo de gestión ética para entidades del Estado)


Las Subactividades formuladas fueron las siguientes:

| No. | Descripción de la Subactividad |
|-----|--|
| 1 | Revisar y definir la documentación de la encuesta |
| 2 | Contar con una base de datos con el número de servidores por niveles |
| 3 | Solicitar a la GI la incorporación, aplicación y tabulación de la Encuesta |
| 4 | Realizar pruebas piloto Link de consulta |
| 5 | Elaborar y enviar la Circular para el nivel central y desconcentrado con las fecha de realización de la encuesta |
| 6 | Aplicación de la encuesta para el nivel central y desconcentrado. |
| 7 | Consolidación y análisis de los resultados de la información de la encuesta. |
| 8 | Generar el informe de resultados |
| 9 | Presentar al Comité de Ética y divulgar resultados |

- ✓ El grupo de gestores éticos teniendo en cuenta los parámetros de la USAID (Modelo de gestión ética para entidades del Estado), estructuró la Encuesta de percepción ética, la cual fue remitida a la Oficina de Comunicaciones y Prensa.

El instrumento que se utilizó en la recolección de la información necesaria para elaborar el diagnóstico se denominó “Instrumento de Percepción de la Gestión Ética”. Integrado por un instructivo para su diligenciamiento y por un formulario de tres (03) páginas, estructurado en torno a nueve categorías de análisis, cada una de las cuales desagregada en un conjunto de reactivos (afirmaciones), que constituyeron una sección específica en el Instrumento, a saber:

- Principios y valores éticos personales.
- Principios y valores éticos en la Entidad.
- Liderazgo de los directivos en la Gestión Ética.
- Relaciones con los servidores públicos.
- Relaciones con los contratistas y proveedores.
- Relaciones con otras Entidades públicas.
- Relaciones con la comunidad.
- Relaciones con el medio ambiente.

| | | | | |
|---|----------------|---|----------------|--------|
|  REGISTRADURÍA NACIONAL DEL ESTADO CIVIL | PROCESO | ADMINISTRACION DEL SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN | CÓDIGO | ASFL01 |
| | FORMATO | INFORME DE GESTIÓN PLAN DE ACCIÓN DE GESTIÓN ÉTICA | VERSIÓN | 0 |


- Construcción y aplicación del referente ético.

- ✓ La Coordinación de Salarios y Prestaciones, suministró al grupo de gestores un archivo plano en Excel de la base de datos de servidores activos a nivel nacional, la cual sirvió de base para la selección de la muestra poblacional.
- ✓ Con el apoyo de la Oficina de Comunicaciones y Prensa se llevó a cabo la revisión del texto, estilo, diagramación y diseño de la encuesta. Esta fue incorporada en la Intranet de la Entidad para su posterior realización.
- ✓ Se llevó a cabo la prueba piloto, para garantizar su operatividad a través de los sistemas de información de la Entidad.
- ✓ Una vez realizadas las pruebas de aceptación, se solicitó a la Oficina de Comunicaciones y Prensa diseñar el sistema para la aplicación y seguimiento de la encuesta por parte de un administrador de la plataforma habilitada.
- ✓ Se emitió la circular DRN-GTH-114 del 1 de agosto de 2016, correspondiente con las directrices para la realización de la encuesta a nivel nacional.
- ✓ La aplicación de la encuesta se llevó a cabo entre el 2 y el 10 de agosto de 2016, tiempo ampliado por directrices del Señor Registrador Nacional del Estado Civil, para permitir mayor participación de los servidores a nivel nacional.
- ✓ El grupo de gestores con el reporte remitido a través de la Gerencia de Informática y la Oficina de Comunicaciones y Prensa, consolidó y analizó los resultados obtenidos. De igual forma se tiene el borrador del informe para ser presentado posteriormente al Comité de Ética de la Entidad.
- ✓ Se solicitó a la Oficina de Control Disciplinario y al Comité de Convivencia Laboral el estadístico de incidentes éticos que se presentaron durante el primer y segundo semestre de la vigencia.

2.5.1. Consolidación y análisis de los resultados de la información de la encuesta.

2.5.1.1. Componente: Principios y Valores Éticos Personales

Para el reactivo correspondiente al componente Principios y Valores Éticos personales, aparece con un valor general de 91.86%, clasificado en el rango cromático verde en una zona media de valoración, indicando que la Entidad en el aspecto evaluado, se encuentra en parámetros de Excelencia.

| | | | | |
|---|----------------|---|----------------|--------|
|  | PROCESO | ADMINISTRACION DEL SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN | CÓDIGO | ASFL01 |
| | FORMATO | INFORME DE GESTIÓN PLAN DE ACCIÓN DE GESTIÓN ÉTICA | VERSIÓN | 0 |

2.5.1.2. Componente: Principios y Valores Éticos en la Entidad

En lo que respecta al componente Principios y valores éticos en la Entidad presenta un valor general de 68,24%, correspondiente a una manifestación donde el aspecto evaluado la Entidad se encuentra en el procesos de aplicación y fortalecimiento, pero con algunos vacíos y debilidades, con valores de opacidad bastante altos para los numerales (2.3), (2.6) y (2.10). Como resultado el proceso de gestión ética ha sido débil determinado por la falta de planes y acciones internas que permitan promover los valores y principios de la Entidad, razón por la cual en la escala cromática de valoración amarilla, se encuentra en la zona media.

2.5.1.3. Componente: Liderazgo de los Directivos en la Gestión Ética.

El componente liderazgo de los directivos en la gestión ética presentó un valor general del 75,65%, a pesar que dentro de la escala cromática se encuentra en la zona alta del color amarillo, la percepción de los servidores considera que la gestión ética es deficiente, pues no existe liderazgo y se carece de un estilo de dirección articulado a los valores y los principios. El valor de opacidad más alto correspondió al numeral (3.4) del componente.

2.5.1.4. Componente: Relaciones con los Servidores Públicos.


Este componente generó un resultado del 73.77% con una escala cromática amarilla en una zona media de calificación, considerándose importante fortalecer las políticas de igualdad y equidad en los procesos de la R.N.E.C. el numeral (4.5) del componente presenta el valor de opacidad más alto.

2.5.1.5. Componente: Relaciones con los Contratistas y Proveedores

Para el componente relaciones con los contratistas y proveedores, el valor fue de 58.22%, con una calificación en la escala cromática de color naranja y los mayores valores de opacidad en todos los numerales del componente, razón por la cual debe haber un gran dinamismo y fortalecimiento de las debilidades que muestra el presente componente donde los contratistas y proveedores son considerados parte del talento humano que contribuye al alcances de los objetivos institucionales de la Entidad.

2.5.1.6. Componente: Relaciones con otras Entidades Públicas.

El componente relaciones con otras entidades públicas presentó una valoración del 78.96% con una escala cromática amarilla dentro de una zona alta de evaluación donde la coordinación, cooperación y articulación con otras entidades públicas presenta una gestión ética positiva, con un alto cumplimiento y entrega de información

| | | | | |
|---|----------------|---|----------------|--------|
|  | PROCESO | ADMINISTRACION DEL SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN | CÓDIGO | ASFL01 |
| | FORMATO | INFORME DE GESTIÓN PLAN DE ACCIÓN DE GESTIÓN ÉTICA | VERSIÓN | 0 |

a los organismos de control veraz y oportuna. Los valores de opacidad para este componente son muy bajos, generándose entonces un resultado con una gestión ética positiva, determinada por la calidad en los procesos y una buena relación con las partes interesadas.

2.5.1.7. Componente: Relaciones con la Comunidad.

Las relaciones con la comunidad fue valorada con el 72.19% en promedio, con una zona media cromática amarilla y algunos valores de opacidad altos como en los numerales (7.1), (7.3), (7.8) y (7.9), sin embargo el proceso de fortalecimiento de la gestión ética sigue tomando fuerza e impulso a través del desarrollo de las actividades de los planes de acción.

2.5.1.8. Componente: Relaciones con el Medio Ambiente.

Este componente generó un valor promedio de 74.92% con una zona media cromática amarilla y valores de opacidad bajo, razón por la cual es importante seguir con la divulgación y promoción de una cultura organizacional articulada con el medio ambiente.

2.5.1.9. Componente: Construcción y Aplicación del Referente Ético.

El componente construcción y aplicación del referente ético generó un valor promedio de 74.32% con algunos valores de opacidad altos pero calificada en una zona media cromática amarilla, donde es importante seguir formulando y desarrollando estrategias de gestión ética que incrementen las prácticas éticas transparentes en los servidores y con la implementación de mecanismos de autocontrol y autorregulación ética.


2.5.2. Indicadores de gestión ética, para la encuesta.

Para el caso particular del análisis realizado para la encuesta de percepción ética, se formuló el indicador de efectividad denominado: “Porcentaje de servidores con percepción ética favorable como resultado de la encuesta realizada en el periodo”

La fórmula para el presente indicador es la siguiente:

No. de servidores con porcentaje de percepción ética favorable en el periodo / No. de servidores encuestados en el periodo.

Los rangos de aceptación del presente indicador son los siguientes:

| | | | | |
|---|----------------|---|----------------|--------|
|  REGISTRADURÍA NACIONAL DEL ESTADO CIVIL | PROCESO | ADMINISTRACION DEL SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN | CÓDIGO | ASFL01 |
| | FORMATO | INFORME DE GESTIÓN PLAN DE ACCIÓN DE GESTIÓN ÉTICA | VERSIÓN | 0 |


- ✓ Rango Bueno: \geq al 80%.
- ✓ Rango Regular: $\geq 59\% \wedge \leq 79\%$
- ✓ Rango Malo: \leq al 60%.

Para el presente indicador y teniendo en cuenta que las mediciones de percepción se convierten en un escenario subjetivo, se determinó realizar los análisis a través de las valoraciones establecidas a los nueve (9) componentes (reactivos) de la encuesta determinándose como calificación favorable aquellas valoradas entre 4 y 5, desagregados a partir de los siguientes componentes:

| No. | Reactivos (Afirmaciones Encuestadas) | No. de servidores que calificaron favorable (4-5) | No. de servidores que calificaron entre (1 y 3) | Total Encuestados | % de Servidores con percepción favorable | Promedio de servidores que calificaron "NO Sabe" | % De Opacidad |
|----------------------------------|---|---|---|-------------------|--|--|---------------|
| 1 | Principios y Valores Éticos Personales | 1.940 | 171 | 2.185 | 88,76% | 75 | 3,43% |
| 2 | Principios y Valores Éticos en la Entidad | 1.183 | 683 | 2.185 | 54,12% | 319 | 14,60% |
| 3 | Liderazgo de los Directivos en la Gestión Ética | 1.428 | 602 | 2.185 | 65,37% | 155 | 7,09% |
| 4 | Relaciones con los Servidores Públicos | 1.375 | 617 | 2.185 | 62,91% | 193 | 8,83% |
| 5 | Relaciones con los Contratistas y Proveedores | 887 | 390 | 2.185 | 40,61% | 908 | 41,56% |
| 6 | Relaciones con otras Entidades Públicas | 1.544 | 282 | 2.185 | 70,65% | 359 | 16,43% |
| 7 | Relaciones con la Comunidad | 1.317 | 435 | 2.185 | 60,26% | 433 | 19,82% |
| 8 | Relaciones con el Medio Ambiente | 1.405 | 568 | 2.185 | 64,29% | 212 | 9,70% |
| 9 | Construcción y Aplicación del Referente Ético | 1.374 | 360 | 2.185 | 62,89% | 451 | 20,64% |
| Promedio de Participación | | 1.384 | 456 | 2.185 | 63,32% | 345 | 15,79% |

El porcentaje de opacidad, corresponde a un factor relacionado con el número total de respuestas "No Sabe" por cada nivel del cargo dividido en 2. El factor de opacidad se incluye como referente debido a que se considera de gran importancia para la transparencia de las Entidades Públicas, el que todos sus servidores estén enterados, al menos de manera general, acerca de las relaciones que la Entidad establece con los diferentes sectores públicos con los que interactúa para el cumplimiento de sus fines misionales, por cuanto este conocimiento contribuye a disminuir los riesgos de corrupción y a fortalecer la Gestión Ética.

Así las cosas, en promedio el índice de opacidad presentó un porcentaje promedio de 345 servidores con el 15.79% de todos los 2.185 encuestados, generando un porcentaje promedio de calificación favorable por parte de 1.384 servidores con el 63.32%, valor que genera un peso significativo en la calificación de favorabilidad si le sumamos el porcentaje de opacidad anterior, razón por la cual, se debe seguir fortaleciendo más agresivamente los planes de sensibilización, promoción y

| | | | | |
|---|----------------|---|----------------|--------|
|  REGISTRADURÍA NACIONAL DEL ESTADO CIVIL | PROCESO | ADMINISTRACION DEL SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN | CÓDIGO | ASFL01 |
| | FORMATO | INFORME DE GESTIÓN PLAN DE ACCIÓN DE GESTIÓN ÉTICA | VERSIÓN | 0 |

divulgación relacionadas con estos componentes (reactivos) y las actividades de prácticas éticas en la Entidad.

Finalmente, de los 2.185 encuestados, en promedio 456 calificaron la encuesta en sus 9 componentes por debajo de 3 con el 20.86%, podría decirse entonces, que esta población mínima debe fortalecerse igualmente con el escenario de prácticas éticas de tal manera de tratar de maximizar el indicador correspondiente.

En el siguiente cuadro se muestra la cantidad de servidores de la Entidad que desarrollaron la encuesta de percepción ética, los cuales se distribuyeron así:

| Número de Servidores en Sede Central / C.N.E (658 + 187) | | | | |
|---|-------------------|--------------------|----------------------|---------------|
| No. | Lugar | Servidores Activos | Encuestas Realizadas | % |
| 1 | Nivel Directivo | 845 | 11 | 1,30% |
| 2 | Nivel Asesor | | 7 | 0,83% |
| 3 | Nivel Profesional | | 134 | 15,86% |
| 4 | Nivel Técnico | | 115 | 13,61% |
| 5 | Nivel Asistencial | | 139 | 16,45% |
| Total Servidores | | | 406 | 48,05% |

| No. | Contratistas | | | % |
|-----|--------------------------------|-----|-----|---------|
| 1 | Servicios Generales | 140 | 140 | 100,00% |
| 2 | Vigilancia | | | |
| 3 | Fotocopiadoras | | | |
| 4 | Escolltas Registrador Nacional | | | |

| No. | Lugar | Servidores Activos | Encuestas Realizadas | Faltantes | % |
|-----|-----------|--------------------|----------------------|-----------|------|
| 1 | AMAZONAS | 12 | 14 | -2 | 117% |
| 2 | ANTIOQUIA | 295 | 161 | 134 | 55% |
| 3 | ARAUCA | 25 | 23 | 2 | 92% |
| 4 | ATLANTICO | 106 | 38 | 68 | 36% |
| 5 | BOLIVAR | 126 | 29 | 97 | 23% |
| 6 | BOYACA | 164 | 81 | 83 | 49% |
| 7 | CALDAS | 81 | 24 | 57 | 30% |
| 8 | CAQUETA | 34 | 20 | 14 | 59% |
| 9 | CASANARE | 34 | 22 | 12 | 65% |
| 10 | CAUCA | 90 | 77 | 13 | 86% |
| 11 | CESAR | 63 | 65 | -2 | 103% |
| 12 | CHOCO | 52 | 20 | 32 | 38% |



**REGISTRADURÍA
NACIONAL DEL ESTADO CIVIL**

PROCESO

ADMINISTRACION DEL SISTEMA INTEGRADO DE
GESTIÓN

CÓDIGO

ASFL01

FORMATO

INFORME DE GESTIÓN
PLAN DE ACCIÓN DE GESTIÓN ÉTICA

VERSIÓN

0

| No. | Lugar | Servidores Activos | Encuestas Realizadas | Faltantes | % |
|-------------------------|--------------------|--------------------|----------------------|--------------|---------------|
| 13 | CORDOBA | 84 | 45 | 39 | 54% |
| 14 | CUNDINAMARCA | 185 | 151 | 34 | 82% |
| 15 | DISTRITO | 294 | 205 | 89 | 70% |
| 16 | GUAINIA | 11 | 9 | 2 | 82% |
| 17 | GUAJIRA | 42 | 15 | 27 | 36% |
| 18 | GUAVIARE | 14 | 11 | 3 | 79% |
| 19 | HUILA | 70 | 44 | 26 | 63% |
| 20 | MAGDALENA | 80 | 39 | 41 | 49% |
| 21 | META | 67 | 35 | 32 | 52% |
| 22 | NARIÑO | 114 | 58 | 56 | 51% |
| 23 | NORTE DE SANTANDER | 88 | 69 | 19 | 78% |
| 24 | PUTUMAYO | 31 | 31 | 0 | 100% |
| 25 | QUINDIO | 39 | 24 | 15 | 62% |
| 26 | RISARALDA | 62 | 44 | 18 | 71% |
| 27 | SAN ANDRES | 12 | 11 | 1 | 92% |
| 28 | SANTANDER | 160 | 130 | 30 | 81% |
| 29 | SUCRE | 63 | 29 | 34 | 46% |
| 30 | TOLIMA | 99 | 49 | 50 | 49% |
| 31 | VALLE | 211 | 43 | 168 | 20% |
| 32 | VAUPES | 10 | 12 | -2 | 120% |
| 33 | VICHADA | 14 | 11 | 3 | 79% |
| Total Servidores | | 2.832 | 1.639 | 1.193 | 57,87% |

| Total General | | | |
|------------------------------|--------------------|----------------------|---------------|
| Lugar | Servidores Activos | Encuestas Realizadas | % |
| Sede Central | 845 | 406 | 48,05% |
| Nivel Desconcentrado | 2.832 | 1.639 | 57,87% |
| Contratistas | 140 | 140 | 100,00% |
| Gran Total Servidores | 3.817 | 2.185 | 57,24% |

| Desarrollo de la Encuesta por Niveles | Servidores Activos | Encuestas Realizadas | % de Encuestas | % participación vs. Total Activos | % participación por niveles |
|---------------------------------------|--------------------|----------------------|----------------|-----------------------------------|-----------------------------|
| Directivo y Asesor | 167 | 100 | 4,58% | 2,62% | 59,88% |
| Profesional | 689 | 479 | 21,92% | 12,55% | 69,52% |
| Técnico | 1.657 | 888 | 40,64% | 23,26% | 53,59% |
| Asistencial | 1.164 | 578 | 26,45% | 15,14% | 49,66% |
| Contratistas | 140 | 140 | 6,41% | 3,67% | 100,00% |
| Gran Total Servidores | 3.817 | 2.185 | 100% | 57,24% | |



**REGISTRADURÍA
NACIONAL DEL ESTADO CIVIL**

PROCESO

ADMINISTRACION DEL SISTEMA INTEGRADO DE
GESTIÓN

CÓDIGO

ASFL01

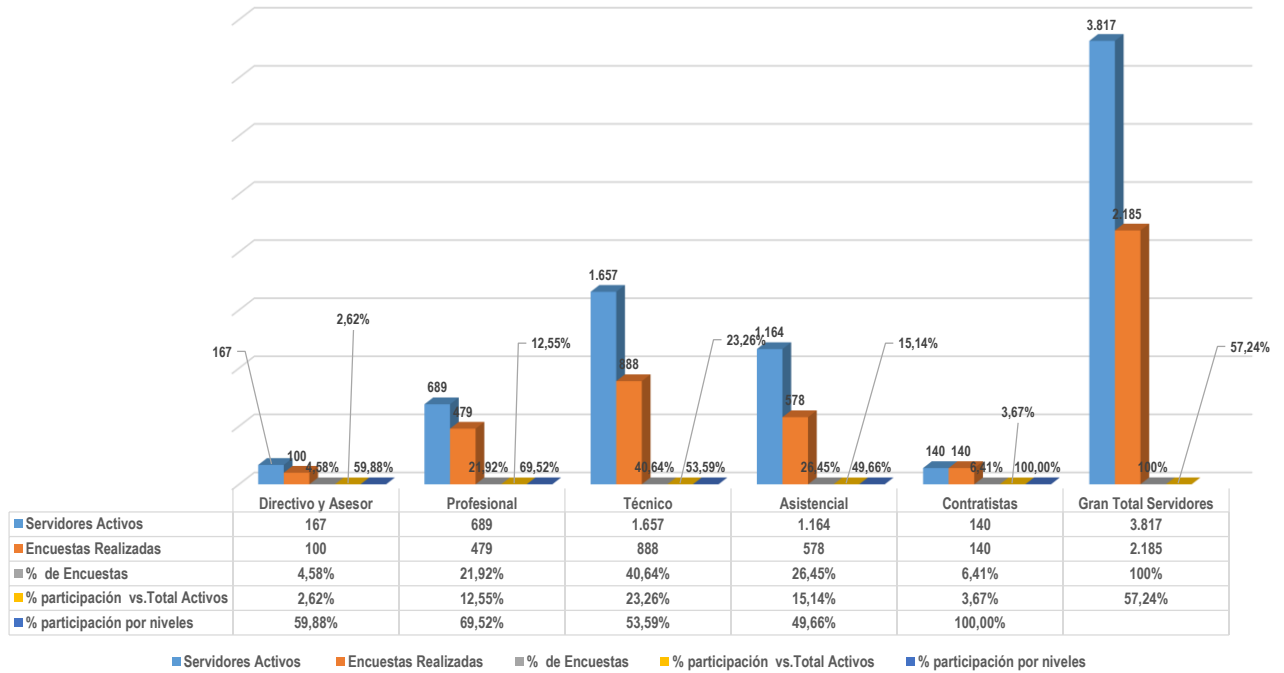
FORMATO

INFORME DE GESTIÓN
PLAN DE ACCIÓN DE GESTIÓN ÉTICA

VERSIÓN

0


Desarrollo Encuesta de Percepción Ética por Niveles-2016



2.5.3. Participación por encuestas realizadas

- ✓ Del total de las encuestas realizadas en toda la Organización que fue de 2.185, 100 servidores del equipo directivo y asesor a nivel nacional contestaron la encuesta con un 4,58%, 479 del nivel profesional con el 21,92%, 888 del nivel técnico con el 40,64%, 578 del nivel asistencial con el 26,45% y 140 para los contratistas con el 6,41%.
- ✓ Es de anotar que de las 2.185 encuestas realizadas de una población total de 3.817 servidores de los cuales 3.677 correspondió a servidores activos, más 140 servidores contratistas, con un valor porcentual total del 57.24%.
- ✓ De los 845 servidores activos del nivel central, 406 de ellos contestaron la encuesta con el 48.04%
- ✓ De los 2.832 servidores activos del nivel desconcentrado, 1.639 contestaron la encuesta con el 57.87% de participación.

Finalmente de los 140 servidores contratistas, todos realizaron la encuesta con una participación del 100%.

| | | | | |
|---|----------------|---|----------------|--------|
|  REGISTRADURÍA NACIONAL DEL ESTADO CIVIL | PROCESO | ADMINISTRACION DEL SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN | CÓDIGO | ASFL01 |
| | FORMATO | INFORME DE GESTIÓN PLAN DE ACCIÓN DE GESTIÓN ÉTICA | VERSIÓN | 0 |

2.6. Actividad 6: Realizar informe de gestión de resultados de la Gestión Ética Institucional

Corresponde a toda la parte integral del presente documento con las siguientes Subactividades:

| No. | Descripción de la Subactividad |
|-----|--|
| 1 | Recibir del nivel central y desconcentrado los soportes que evidencia la gestión ética realizada "in situ" , acordes con las fechas del Plan de Acción y de los informes trimestrales consolidados |
| 2 | Consolidar la información en el formato establecido para acuerdos de Gestión y remitirlo a la oficina de Planeación. |
| 3 | Formular y aprobar el Plan de Acción para la siguiente vigencia. |

3. ANÁLISIS GENERAL DE LOS INDICADORES DE GESTIÓN ÉTICA

3.1. Indicadores de Eficacia


Cobertura de participación de los servidores a las actividades del Plan de Gestión Ética:

(N° de servidores que asistieron a las actividades del Plan de Gestión Ética en el periodo / N° de servidores programados para asistir a las actividades del Plan de Acción de Gestión Ética en el periodo.) X 100

El total de servidores que se inscribieron y realizaron el taller de prácticas éticas denominado "La Pizza de los Valores", correspondió a 1.725 correspondientes al nivel central y desconcentrado.

Es importante anotar que las actividades de práctica ética corresponden a un escenario de desarrollo de carácter voluntario, razón por la cual se presenta el análisis donde la característica del indicador corresponde a un criterio de demanda, donde el cumplimiento corresponde al 100% con un rango de análisis bueno.

Ahora bien, de los 3.677 servidores activos, a través de los planes de las siguientes vigencias se espera abordar toda la población objetivo por fases de desarrollo hasta la vigencia 2019.

| | | | | |
|--|----------------|---|----------------|--------|
|  REGISTRADURÍA NACIONAL DEL ESTADO CIVIL | PROCESO | ADMINISTRACION DEL SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN | CÓDIGO | ASFL01 |
| | FORMATO | INFORME DE GESTIÓN PLAN DE ACCIÓN DE GESTIÓN ÉTICA | VERSIÓN | 0 |

3.2. Indicadores de Eficiencia

Porcentaje de cumplimiento de las actividades del Plan de Gestión Ética en el periodo:

$(N^{\circ} \text{ de actividades ejecutadas en el periodo} / N^{\circ} \text{ de actividades programadas en el periodo}) \times 100$

De las 6 actividades programadas, se desarrollaron completamente con un resultado del 100% de las cuales correspondió a 34 Subactividades del plan, con un rango de análisis bueno.

3.3. Indicadores de Efectividad


Porcentaje de servidores con percepción ética favorable:

$(N^{\circ} \text{ de servidores con porcentaje de percepción ética favorable en el periodo} / N^{\circ} \text{ Total de servidores encuestados en el periodo}) \times 100$

Para el presente indicador y teniendo en cuenta que las mediciones de percepción se convierten en un escenario subjetivo, se determinó realizar los análisis a través de las valoraciones establecidas a los nueve (9) componentes (reactivos) de la encuesta determinándose como calificación favorable aquellas valoradas entre 4 y 5, desagregados a partir de los siguientes componentes:

| No. | Reactivos (Afirmaciones Encuestadas) | No. de servidores que calificaron favorable (4-5) | No. de servidores que calificaron entre (1 y 3) | Total Encuestados | % de Servidores con percepción favorable | Promedio de servidores que calificaron "NO Sabe" | % De Opacidad |
|----------------------------------|---|---|---|-------------------|--|--|---------------|
| 1 | Principios y Valores Éticos Personales | 1.940 | 171 | 2.185 | 88,76% | 75 | 3,43% |
| 2 | Principios y Valores Éticos en la Entidad | 1.183 | 683 | 2.185 | 54,12% | 319 | 14,60% |
| 3 | Liderazgo de los Directivos en la Gestión Ética | 1.428 | 602 | 2.185 | 65,37% | 155 | 7,09% |
| 4 | Relaciones con los Servidores Públicos | 1.375 | 617 | 2.185 | 62,91% | 193 | 8,83% |
| 5 | Relaciones con los Contratistas y Proveedores | 887 | 390 | 2.185 | 40,61% | 908 | 41,56% |
| 6 | Relaciones con otras Entidades Públicas | 1.544 | 282 | 2.185 | 70,65% | 359 | 16,43% |
| 7 | Relaciones con la Comunidad | 1.317 | 435 | 2.185 | 60,26% | 433 | 19,82% |
| 8 | Relaciones con el Medio Ambiente | 1.405 | 568 | 2.185 | 64,29% | 212 | 9,70% |
| 9 | Construcción y Aplicación del Referente Ético | 1.374 | 360 | 2.185 | 62,89% | 451 | 20,64% |
| Promedio de Participación | | 1.384 | 456 | 2.185 | 63,32% | 345 | 15,79% |

El porcentaje de opacidad, corresponde a un factor relacionado con el número total de respuestas "No Sabe" por cada nivel del cargo dividido en 2. El factor de opacidad se incluye como referente debido a que se considera de gran importancia para la

| | | | | |
|---|----------------|---|----------------|--------|
|  | PROCESO | ADMINISTRACION DEL SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN | CÓDIGO | ASFL01 |
| | FORMATO | INFORME DE GESTIÓN PLAN DE ACCIÓN DE GESTIÓN ÉTICA | VERSIÓN | 0 |

transparencia de las Entidades Públicas, el que todos sus servidores estén enterados, al menos de manera general, acerca de las relaciones que la Entidad establece con los diferentes sectores públicos con los que interactúa para el cumplimiento de sus fines misionales, por cuanto este conocimiento contribuye a disminuir los riesgos de corrupción y a fortalecer la Gestión Ética.

Así las cosas, en promedio el índice de opacidad presentó un porcentaje del 15.79%, con 345 servidores que contestaron NO Sabe dentro de cada componentes de todos los encuestados, valor que genera un peso significativo en la calificación de favorabilidad, razón por la cual, se debe seguir fortaleciendo más agresivamente los planes de sensibilización, promoción y divulgación relacionadas con estos componentes (reactivos) y las actividades de prácticas éticas en la Entidad.

De los 2.185 servidores que participaron en la encuesta 1.384 de ellos calificaron favorable con el 63.34%.

Variación de Incidentes de Gestión Ética:


$$\left[\frac{(\text{N}^\circ \text{ de Incidentes de Gestión Ética del periodo actual}) - (\text{N}^\circ \text{ de Incidentes de Gestión Ética del periodo anterior})}{\text{N}^\circ \text{ de Incidentes de Gestión Ética del periodo anterior}} \right] \times 100$$

El análisis del presente indicador, corresponde a las quejas recibidas a nivel nacional en la Oficina de Control Disciplinario que acusan el desempeño correcto de las funciones por parte de los servidores de la Entidad, así como también de aquellas reportadas por el Comité de Convivencia Laboral.

Las variables de medición tenidas en cuenta correspondieron a quejas por cobro indebido, buen trato y prestación del servicio. Ésta última variable hace referencia al desconcierto que manifiestan los usuarios por el mal trato en el servicio prestado.

Así las cosas, el consolidado de incidentes para estas tres (3) variables y reportado para el primer semestre del año es de 41 y para el II Semestre de 31 casos. De acuerdo con el análisis del indicador, se presenta una disminución del 24.39 % calificándose en un rango de aceptación Bueno.

4. BENEFICIOS OBTENIDOS


| | | | | |
|---|----------------|---|----------------|--------|
|  REGISTRADURÍA NACIONAL DEL ESTADO CIVIL | PROCESO | ADMINISTRACION DEL SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN | CÓDIGO | ASFL01 |
| | FORMATO | INFORME DE GESTIÓN PLAN DE ACCIÓN DE GESTIÓN ÉTICA | VERSIÓN | 0 |

- ✓ Fortalecimiento de las normas (valores, principios, compromiso ético etc.) en la cultura organizacional.
- ✓ Establecimiento de una red de colaboradores que sirvan de multiplicadores formales de la cultura organizacional.
- ✓ Institucionalización de los valores, principios y compromiso ético.
- ✓ Educación de la conciencia moral de los servidores de la RNEC.
- ✓ Aporte de herramientas para afrontar dilemas éticos.
- ✓ Minimización de los incidentes relacionados con la gestión ética.
- ✓ Evaluación de la ejecución de las acciones con la medición de la efectividad.
- ✓ Mejoramiento de la productividad, con un servicio eficaz y eficiente a los colombianos.

5. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

- ✓ Llevar a cabo una campaña y/o actividades, que muestren y valoren que las actuaciones de la generalidad de los servidores es honesta y esforzada. Así como también, de los casos de corrupción y falta de ética que son investigados y sancionados. Hay que evidenciar que dentro de la estructura ética de la Entidad, las investigaciones disciplinarias se llevan a cabo de acuerdo al debido proceso y en los tiempos determinados por la Ley.
- ✓ Es necesario visualizar y/o reforzar por parte de las dependencias competentes, la divulgación de los procedimientos que se llevan a cabo para la contratación y elección de proveedores. Esto, teniendo en cuenta el alto grado de desconocimiento que se puso de manifiesto en la encuesta.
- ✓ El control sobre las formas de liderazgo se debe incrementar fomentando las prácticas que promueven el trabajo en equipo a todos los niveles. Para lo cual, se deberá capacitar de manera práctica “in situ” con ejes temáticos que involucren no solamente al nivel directivo, sino a los equipos de trabajo de manera grupal y no por separado. (4.7). En este orden de ideas, todas las dependencias con el acompañamiento de las comunidades de práctica ética¹, fortalecerán la

¹ De acuerdo a lo preceptuado en el artículo décimo segundo de la Resolución 5763 del 2016/07/01, se entenderá por Comunidad de Práctica Ética a cada equipo de trabajo que comparta un espacio físico determinado, el cual deberá fomentar las directrices planteadas y participar de las actividades propuestas

| | | | | |
|---|----------------|---|----------------|--------|
|  REGISTRADURÍA NACIONAL DEL ESTADO CIVIL | PROCESO | ADMINISTRACION DEL SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN | CÓDIGO | ASFL01 |
| | FORMATO | INFORME DE GESTIÓN PLAN DE ACCIÓN DE GESTIÓN ÉTICA | VERSIÓN | 0 |


concientización responsable frente a lo ético con la intervención de un mayor número de facilitadores que ayuden a dinamizar estas temáticas a corto plazo.

- ✓ Es necesario mostrar de manera eficaz y eficiente, el proceso de selección que se sigue para la promoción de los servidores, la asignación de encargos y los nombramientos entre otros.
- ✓ Sobre el tema de medio ambiente (8.3; 8.4) se hace necesario que los servidores sientan y acompañen más las campañas que se realizan. Se recomienda una medición del desperdicio de papel seguida al momento de recoger el material para reciclaje. De otra parte es necesario continuar con la campaña del pocillo y la no utilización de desechables de tecnopor. No obstante la imposibilidad que tienen los servidores de la Entidad, para lavar sus pocillos y/o porta almuerzos en las cocinetas, desestimula su uso, por lo tanto, es necesario impulsar la construcción de una cultura direccionada con la promoción del medio ambiente, estableciendo mecanismos de comunicación a todos los niveles y garantizando la aplicación de los valores cívicos que se articulen al desarrollo sostenible.

Sería importante evaluar si las políticas de tratamiento final de cubículos usados y los que no se volverán a usar, coadyuvan con la percepción y baja calificación respecto al trato con el medio ambiente.

- ✓ Es de gran importancia el hecho de que la Entidad se encuentra en un proceso de cuestionamiento por parte de sus servidores, con un alto grado de incertidumbre en la gestión por parte del equipo directivo, debido a experiencias generadas por administraciones anteriores y en espera de buenos resultados con la actual.
- ✓ Fortalecer la Cultura del Buen Trato, ya que tuvo un gran inicio pero fue perdiendo fuerza y poder, la cultura del buen trato es considerada uno de los eslabones para consolidar un proceso eficaz y eficiente al interior de la Entidad que se manifiesta en la atención al colombiano con altos estándares de calidad.
- ✓ La mayor fortaleza de los servidores, se presenta en el reactivo Principios y Valores Éticos Personales, donde existe la buena voluntad, sentido de pertenencia y las ganas de prestar un servicio con excelencia en pro de una buena imagen institucional.
- ✓ Establecer por parte de la Alta Gerencia las estrategias, mecanismos y/o herramientas que permitan llevar a cabo la actualización del Compromiso Ético de

por el Comité de Ética para el fortalecimiento de la gestión ética en la Entidad. Cada comunidad de práctica ética estará bajo la dirección del Registrador Delegado, Secretario General, Gerentes, Jefes de Oficina, Registradores Distritales, Delegados Departamentales, Registradores Especiales y Registradores Municipales.

| | | | | |
|---|----------------|---|----------------|--------|
|  REGISTRADURÍA NACIONAL DEL ESTADO CIVIL | PROCESO | ADMINISTRACION DEL SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN | CÓDIGO | ASFL01 |
| | FORMATO | INFORME DE GESTIÓN PLAN DE ACCIÓN DE GESTIÓN ÉTICA | VERSIÓN | 0 |

la Entidad con base en los resultados de la ejecución de las actividades del Plan de Acción de Gestión Ética que se encuentra en un proceso de despliegue y desarrollo con una meta de seis (6) meses de alcance.

Finalmente, es necesario orientar el análisis y discusión de los desafíos y dilemas éticos con el concurso de la Comunidad de Práctica Ética de la Entidad, hacia un entorno organizacional donde se fomenten altos estándares de conducta, proponiendo incentivos apropiados, condiciones de trabajo favorables y evaluaciones del desempeño eficaces y, que la Alta Gerencia tenga un gran protagonismo ejerciendo un liderazgo constante, al servir como modelo en términos de ética y conducta en su relación laboral, profesional y de gestión con todos los servidores de la R.N.E.C.

(Documento con aprobación General de parte del Comité de Ética en reunión ordinaria del 6 de marzo de 2017, de acuerdo al Acta correspondiente).

Elaboró: Ing. Nelson Alfonso Campo Valencia-Profesional Especializado 3010-07 GTH
 Revisó: Grupo de Gestores Éticos Sede Central y Registraduría del Distrito Capital.