



**REGISTRADURÍA
NACIONAL DEL ESTADO CIVIL**

**PLAN ANTICORRUPCIÓN
Y
DE ATENCIÓN AL CIUDADANO**

Bogotá, D.C. Enero de 2015

INDICE

1. Introducción	3
2. Objetivos	4
3. Alcance	4
4. Elementos Estratégicos Corporativos	4
4.1 Misión	4
4.2 Visión	5
4.3 Principios corporativos	5
4.4 Valores éticos	5
4.5 Política de Calidad	6
4.6 Objetivos de Calidad	6
5.0 Nivel de Responsabilidad	6
6.0 Componentes del Plan	7
6.1 Metodología para la identificación de riesgos de corrupción y acciones para su manejo.	7
6.2 Estrategia Antitrámites	7
6.3 Rendición de Cuentas	8
6.4 Mecanismos para Mejorar la Atención al Ciudadano	9

Introducción

El Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano de la Registraduría Nacional del Estado Civil, ha sido elaborado de acuerdo con lo dispuesto en el Artículo 73 y 76 de la Ley 1474 de 2011 *“Por la cual se dictan normas orientadas a fortalecer los mecanismos de prevención, investigación y sanción de actos de corrupción y la efectividad del control de la gestión pública”*, y el Decreto reglamentario 2641 de 2012.

Este Plan, tiene como finalidad ser un instrumento de tipo preventivo para el control de la gestión al interior de la Registraduría Nacional del Estado Civil y sus Fondos Adscritos e incluye cuatro componentes así:

1. Metodología para la identificación de riesgos de corrupción y acciones para su manejo. En este componente, se elabora el Mapa de Riesgos de Corrupción que resulta de la identificación, análisis y valoración de los riesgos en cada uno de los Macroprocesos y Procesos y se definen los lineamientos para administrarlos.
2. Estrategia Antitrámites. Tiene como fin simplificar, estandarizar, eliminar, optimizar y automatizar los trámites y procedimientos administrativos; facilitar al ciudadano el acceso a los trámites, servicios e información que brinda la Entidad y contribuir a la mejora del funcionamiento interno mediante el uso de las tecnologías de la información.
3. Rendición de cuentas. Este componente tiene como finalidad afianzar la relación Estado – Ciudadano, mediante la información y explicación de los resultados de la gestión de la Entidad a la ciudadanía.
4. Mecanismos para mejorar la atención al ciudadano. Pretende mejorar la calidad y accesibilidad de los trámites y servicios que ofrece la Entidad frente a las necesidades de la ciudadanía.

El “Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano” para la vigencia 2015 se actualizó de acuerdo con la política de calidad de la Registraduría Nacional del Estado Civil –RNEC- que busca satisfacer las necesidades de los ciudadanos. Este plan permitirá el fortalecimiento del autocontrol, autogestión y la autorregulación en la búsqueda de la implementación de un modelo de gestión integral que permita cumplir con la misión Institucional.

2. Objetivos

2.1 Objetivo General

Definir las estrategias encaminadas hacia la lucha contra la corrupción y de atención al ciudadano, a través del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano 2015, que debe ser ejecutado por todos los responsables de procesos y servidores en general.

2.2 Objetivos Específicos

- Identificar los riesgos de corrupción con el propósito de prevenirlos o evitarlos.
- Ofrecer a la ciudadanía en general trámites y servicios con calidad, ágiles y oportunos.

3. Alcance

Las medidas, acciones y mecanismos contenidos en el Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano, deberán ser aplicadas por todos los servidores de la Registraduría Nacional del Estado Civil.

4. Elementos Estratégicos Corporativos

4.1 Misión

Es misión de la Registraduría Nacional del Estado Civil, garantizar la organización y transparencia del proceso electoral, la oportunidad y confiabilidad de los escrutinios y resultados electorales, contribuir al fortalecimiento de la democracia mediante su neutralidad y objetividad, promover la participación social en la cual se requiere la expresión de la voluntad popular mediante sistemas de tipo electoral en cualquiera de sus modalidades, así como promover y garantizar en cada evento legal en que deba registrarse la situación civil de las personas, que se registren tales eventos, se disponga de su información a quien deba legalmente solicitarla, se certifique mediante los instrumentos idóneos establecidos por las disposiciones legales y se garantice su confiabilidad y seguridad plenas.

4.2 Visión

La Registraduría Nacional del Estado Civil será una Institución reconocida por la ciudadanía colombiana, por su excelencia en la prestación de los servicios a su

cargo, garantizando la facilidad de acceso a toda la población, mediante la utilización de tecnologías modernas y el compromiso de sus funcionarios en la consolidación de un sistema de registro civil e identificación ágil, confiable y transparente, en la expedición de los documentos de identidad y la oportunidad, transparencia y eficiencia en la realización de los procesos electorales.

4.3 Principios Corporativos

- Imparcialidad
- Secreto al Voto y publicidad del Escrutinio
- Eficacia del voto
- Capacidad Electoral
- Proporcionalidad
- Habeas data
- Debido proceso
- Responsabilidad
- Ética
- Transparencia

4.4 Valores éticos

La Registraduría Nacional del Estado Civil ha definido con el concurso de sus servidores, los valores éticos que deben prevalecer en el actuar diario en cumplimiento de sus funciones, generando un ambiente laboral armónico, cordial y con una comunicación efectiva a nivel interno y externo en pro del mejoramiento continuo de los procesos y de los trámites y servicios que brinda la entidad a los Ciudadanos y Partes Interesadas.

Nuestros valores son:

- Compromiso
- Honestidad
- Lealtad
- Tolerancia
- Respeto
- Responsabilidad
- Comunicación
- Autoestima
- Generosidad
- Prudencia

4.5 Política de Calidad

La Registraduría Nacional del Estado Civil propende satisfacer las necesidades de identificación y participación democrática de las personas, a través de la prestación transparente, imparcial, oportuna y efectiva de los servicios, con personal competente, motivado y comprometido, con el uso de modernas tecnologías, mejorando continuamente los procesos y cumpliendo las disposiciones legales y los requisitos de los clientes.

4.6 Objetivos de Calidad

- 1) Ampliar la cobertura de los servicios de identificación a la población.
- 2) Mantener actualizada la información del Archivo Nacional de Identificación y
- 3) Registro de Votantes.
- 4) Optimizar los procesos que conduzcan a prestar mejores servicios a la comunidad.
- 5) Fortalecer las competencias del personal para una mejor calidad en el servicio.
- 6) Implementar canales de comunicación que permitan la retroalimentación con los clientes internos y externos.

5. Nivel de Responsabilidad:

- La Formulación de las Políticas Estratégicas está a cargo de la Alta Dirección, lo que permite obtener una adecuada administración y manejo de los riesgos de la Entidad y de cada uno de los componentes del Plan.
- Los responsables de Macro procesos y Procesos de la Entidad, a través de la Autoevaluación deben efectuar seguimiento y control a los riesgos identificados.
- Los responsables de Macro procesos y Procesos de la Entidad deberán reportar a la Oficina de Control Interno, cuando ésta lo requiera, el cumplimiento de las actividades planteadas y de su competencia.
- La consolidación y actualización del Plan Anticorrupción y Atención al Ciudadano, está cargo de la Oficina de Planeación.

- La Oficina de Control Interno en cumplimiento a su función, verificará a través del seguimiento el cumplimiento al Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano, comunicará y presentará a los responsables de Macro procesos y Procesos los resultados y propuestas de mejoramiento a las situaciones detectadas.

6. COMPONENTES DEL PLAN

6.1 Metodología para la identificación de los Riesgos de Corrupción y acciones para su manejo: Para dar cumplimiento a este componente se realizarán las siguientes actividades:

- 1) Estructurar el Mapa de Riesgos de Corrupción de la Entidad y sus Fondos Adscritos.
- 2) Divulgar el Mapa de Riesgos de Corrupción de la Entidad y sus Fondos Adscritos.

6.2 Estrategia Antitrámites: En cumplimiento al segundo componente se realizarán las siguientes actividades:

6.2.1 Aplicativo en Ambiente Web

- 1) Verificar que a través de un aplicativo diseñado en ambiente WEB, las entidades públicas, privadas, directorios políticos y establecimientos educativos puedan ingresar directamente la información correspondiente a los ciudadanos aptos para prestar el servicio de jurados de votación (nombres y apellidos, cédula de ciudadanía, dirección, teléfono, entre otros) en los diferentes comicios electorales.
- 2) Diseñar un aplicativo WEB para que los ciudadanos interesados en inscribir candidatos a cargos de elección popular promovidos por Grupos Significativos de Ciudadanos puedan realizar el trámite de inscripción del grupo promotor, contando con un manual del usuario que les indique paso a paso el procedimiento que deben adelantar y garantizando que cumplan el lleno de los requisitos.

6.2.2 Optimizar los procesos y procedimientos de las áreas misionales y de apoyo para asegurar una prestación de servicios eficaz, acorde con las nuevas tecnologías.

- 1) Actualizar los procedimientos del Macro proceso de Identificación.
- 2) Realizar el seguimiento al aplicativo Web de defunciones en los módulos de notarías.
- 3) Efectuar seguimiento a la actualización de la réplica de Registro Civil para el aplicativo web "Donde estoy registrado".
- 4) Gestionar las consultas y cruces de información en el Archivo Nacional de Identificación (ANI) conforme a los requerimientos de las entidades públicas y privadas.
- 5) Depurar y actualizar el Censo Electoral.

6.2.3 Mantener actualizado en el Sistema Único de Información de Trámites – SUIT, con los trámites misionales de la Registraduría Nacional del Estado Civil.

1. Actualizar los trámites y servicios misionales en el aplicativo SUIT
2. Revisar y analizar las acciones de racionalización pertinentes en el o los trámite(s) misionales.

6.3 Rendición de Cuentas

La Registraduría Nacional del Estado Civil, acogiendo la Política Pública, que profirió el Consejo Nacional de Política Económica y Social, CONPES, el 12 de abril en el documento CONPES 3654 de 2010 denominado “Política de Rendición de Cuentas de la Rama Ejecutiva a los Ciudadanos” y las directrices fijadas en el Manual Práctico de Rendición de Cuentas para la Administración Pública del DAFP y la CGR, ha venido realizando la Rendición de Cuentas sobre la gestión realizada al finalizar cada vigencia.

Se adelantarán las siguientes acciones que permitirán el desarrollo de la Rendición de Cuentas:

6.3.1 Elaborar la planeación de la rendición de cuenta con todos los lineamientos necesarios para el desarrollo de la misma.

6.3.2 Disponer de un espacio de diálogo e intercambio de ideas con la ciudadanía a través de Foro virtual.

6.3.3 Realizar la Rendición de Cuentas de la Entidad.

6.3.4 Divulgar la Rendición de Cuentas a través de los diferentes medios de comunicación que maneja la entidad (boletín semanal, periódico mural, página WEB, etc.).

6.4 Mecanismos para mejorar la atención al ciudadano

Este cuarto componente se ha venido desarrollando de acuerdo a los lineamientos que ha emitido el Departamento Nacional de Planeación del Programa Nacional del Servicio al Ciudadano. La Política de servicio al ciudadano busca mejorar la calidad y accesibilidad de los trámites y servicios de la administración pública con miras a satisfacer a la ciudadanía.

Para este último componente la entidad pretende continuar con las siguientes actividades:

6.4.1 Disponer de nuevas herramientas para mejorar la atención de los usuarios

- 1) Implementar de acuerdo a la cobertura definida, el sistema de agendamiento de citas a través de la página WEB de la Entidad para que los ciudadanos puedan realizar trámites de Identificación
- 2) Realizar el agendamiento de citas a través de la página WEB de la Entidad para que los ciudadanos puedan realizar trámites de Identificación de acuerdo a la cobertura definida.
- 3) Aplicar la metodología de mediciones de satisfacción en materia de Servicio al Ciudadano, emitidos por el DNP.

6.4.2 Ferias de Servicio al Ciudadano

Participar en las Ferias de Servicio al Ciudadano que programe el DNP.

6.4.3 Ampliar el horario de atención en todo el país para reclamar documentos de identidad

El horario de atención se extenderá de 5:00 pm a 7:00 pm

6.4.4 Fortalecer el uso y la incorporación de herramientas tecnológicas para la simplificación de los procesos misionales y de apoyo.

Sostenibilidad del servicio de telecomunicaciones: Red WAN: Conectividad Nacional, Servicio de Internet, Solución de video Streaming, Solución de Correo masivo, Servicio de voz corporativa, Accesorios PReNel CAN), entre otros con mejoramiento de la Plataforma Informática.

6.4.5 Continuar con el cumplimiento de los términos de ley para la atención de las PQRSDs recibidas

Efectuar seguimiento al cumplimiento de los términos para resolver las diferentes PQRSDs

6.4.6 Mejorar las instalaciones físicas de la Entidad:

Continuar con las adecuaciones de las sedes a nivel nacional para mejorar la atención a la ciudadanía y en especial para la atención prioritaria, a través de la ejecución del proyecto de inversión "Mejoramiento y Mantenimiento de Infraestructura Administrativa a nivel Nacional". (FRR).

6.4.7 Consultas Vía Web.

A través de la Página Web de la Registraduría Nacional los ciudadanos podrán realizar consultas concernientes a su participación dentro de los diferentes procesos electorales como su lugar de votación, si fueron o no designados jurados de votación, entre otros. Las actividades se realizarán para cada uno de los eventos electorales de carácter ordinario que se llevaran a cabo en 2015 de acuerdo con el calendario electoral.

6.4.8 Asistencia Telefónica

Atender las peticiones que realicen los ciudadanos vía telefónica y las que se remitan al Grupo de PQRSDs.

6.4.9 Administración Página Web

- 1) Sostener un mínimo de visitantes que consulten la página web
- 2) Monitorear la imagen Institucional en los medios de comunicación, manteniendo un porcentaje del 90% de las noticias publicadas con el enfoque positivo o neutro.
- 3) Orientar la gestión institucional en redes sociales.

Para dar cumplimiento a las actividades antes descritas por cada componente del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano, se anexa el respectivo Plan, que hace parte de este documento.

**Ver anexo 1: PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCION AL CIUDADANO
VIGENCIA 2015.**

Martha Vianey Diaz Molina
Jefe Oficina de Planeación