



**REGISTRADURÍA
NACIONAL DEL ESTADO CIVIL**



PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL COLOMBIANO

30 de marzo de 2016

"Colombia es democracia, Registraduría su garantía"



REGISTRADURÍA
NACIONAL DEL ESTADO CIVIL



REGISTRADURÍA
NACIONAL DEL ESTADO CIVIL

PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL COLOMBIANO 2016.

Bogotá D.C., 30 de marzo de 2016

OFICINA DE PLANEACIÓN

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

"Colombia es democracia, Registraduría su garantía"



REGISTRADURÍA
NACIONAL DEL ESTADO CIVIL

JUAN CARLOS GALINDO VÁCHA
Registrador Nacional del Estado Civil

CAROLINA ROBLEDO LEEB
Secretaria Privada

ORLANDO BELTRÁN CAMACHO
Secretario General

SILVIA MARÍA HOYOS VÉLEZ
Jefe Oficina de Comunicaciones y Prensa

ALFREDO BERNARDO POSADA VIANA
Jefe Oficina de Control Interno

JOHN FRANCISCO AGUILERA DÍAZ
Jefe Oficina Control Disciplinario

ANDRES FORERO LINARES
Jefe Oficina Jurídica

CÁSTULO MORALES PAYARES
Jefe Oficina de Planeación

ADRIANA SANCLEMENTE ALZATE
Asesora del Despacho del Registrador Nacional

AURA XIMENA OSORIO TÓRRES
Directora del CEDAE

FRIDOLE BALLÉN DUQUE
Registrador Delegado para el Registro Civil y la Identificación

CARLOS ALBERTO ROJAS MORENO
Director Nacional de Identificación

CARLOS ALBERTO MONSALVE MONJE
Director Nacional de Registro Civil

CARLOS ANTONIO CORONEL HERNÁNDEZ
Registrador Delegado en lo Electoral

LUIS ALBERTO MARTÍNEZ BARAJAS
Director Nacional de Censo Electoral

NICOLAS FARFÁN NAMÉN
Director Nacional de Gestión Electoral

MIGUEL ALFONSO CASTELBLANCO GORDILLO
Gerente del Talento Humano

CARLOS ALFONSO GARZÓN SABOYA
Gerente Administrativo y Financiero

SONIA FAJARDO MEDINA
Directora Financiera

LUIS FERNANDO GARCÍA CERÓN
Director Administrativo

CARLOS ALIRIO GARCÍA ROMERO
Gerente de Informática

JAIME HERNANDO SUÁREZ BAYONA
Registrador Distrital

OFICINA DE PLANEACIÓN

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

TABLA DE CONTENIDO

PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL COLOMBIANO 2016.....	1
Presentación.....	4
Introducción	5
1. CARACTERIZACIÓN DE LOS USUARIOS DE LOS SERVICIOS DE LA REGISTRADURÍA NACIONAL DEL SERVICIO CIVIL. ²	10
2. COMPONENTES DEL PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL COLOMBIANO.	13
2.1. PRIMER COMPONENTE: Gestión del Riesgo de Corrupción - Mapa de Riesgos de Corrupción.	15
2.1.1. Subcomponentes de la gestión del riesgo de corrupción - mapa de riesgos de corrupción.	16
a.) Política de Administración de Riesgos	16
b.) Construcción del Mapa de Riesgos de Corrupción.....	18
c.) Consulta y Divulgación.....	18
d.) Monitoreo y Revisión.....	19
e.) Seguimiento.	19
2.1.2. Plan de Acción para la Estrategia de Gestión del Riesgo de Corrupción y Mapa de Riesgos - 2016.....	20
2.2. SEGUNDO COMPONENTE: Racionalización de trámites.	21
2.2.1. Contexto: Racionalización de Trámites 2015. ¹²	22
2.2.2. Plan de acción para la Estrategia de Racionalización de trámites -2016.....	23
2.3. TERCER COMPONENTE: Rendición de Cuentas.....	24
2.3.1. Contexto: Rendición de Cuentas 2015.....	24
2.3.2. Subcomponentes de la Estrategia de Rendición de Cuentas.	25
2.3.3. Plan de acción para la estrategia de rendición de cuentas-2016.....	26
2.4. CUARTO COMPONENTE: Atención al Colombiano.....	27
2.4.1. Contexto: Estrategia de Atención al Colombiano.....	27
2.4.2. Contexto: Estrategia de Atención al Colombiano en su componente de Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Denuncias (PQRSD).....	29
2.4.3. Subcomponentes de Atención al Colombiano.	31
2.4.4. Plan de acción para la Estrategia de Atención al Colombiano -2016.....	31
2.5. QUINTO COMPONENTE: Transparencia y acceso a la información.....	32
2.5.1. Contexto: Transparencia y acceso a la información.	32
2.5.2. Subcomponentes de la Estrategia de Transparencia y Acceso a la Información pública.	32
2.5.3. Plan de acción para la Estrategia de Transparencia y Acceso a la Información - 2016.	33
ANEXOS.....	34
CITAS	35

Presentación

Con mucho entusiasmo y expectativa presento a los colombianos y a los servidores públicos el Plan Anticorrupción y de Atención al colombiano de la Registraduría Nacional del Estado Civil - RNEC para el 2016, en cumplimiento de nuestras convicciones, el plan estratégico 2015-2019 y del marco legal del Estado colombiano.

Durante los próximos años se tendrá una RNEC más confiable, transparente, decidida y comprometida con los colombianos. Con servidores públicos con una cultura basada en la vocación del servicio, que realizaremos una atención oportuna y eficaz, en doble vía con ciudadanos comprometidos en el afianzamiento de valores cívicos y democráticos.

Las estrategias que se establecen en el Plan Anticorrupción y de Atención al colombiano de la RNEC, se orientan principalmente a que valores organizacionales tradicionales tales como la eficiencia, la eficacia y la efectividad, se equilibren o sean buscados en relación con valores, como la democracia, la transparencia, la participación cívica, la equidad social y el interés público colectivo en aras de generar valor público.

El Plan Anticorrupción y de Atención al colombiano que se presenta en este documento, se fundamenta en los planteamientos del Nuevo Servicio Público, entendido como el conjunto de normas y prácticas que hacen énfasis en las democracias y en la ciudadanía como base para la teoría y la práctica de la administración pública. Dicho postulado establece la consideración explícita por parte de los gerentes públicos de los valores democráticos y la ciudadanía conlleva beneficios en términos de construcción de comunidades y eficiencia del gobierno y las organizaciones.¹

El Plan Anticorrupción y de Atención al Colombiano de la RNEC para la vigencia 2016, permite exponer los desafíos y oportunidades actuales en materia de servicio y atención al colombiano, gestión de riesgos de corrupción, transparencia y acceso de la información, racionalización de trámites y rendición de cuentas. Este plan se concibió con la participación de los jefes y los servidores públicos de la RNEC, fue considerado y aprobado por el Comité Directivo, publicado en nuestra página Web, socializado y puesto a disposición de todos nuestros servidores. El plan es una construcción colectiva que se pone a disposición de todos los colombianos.

Juan Carlos Galindo Vácha
Registrador Nacional del Estado Civil

Introducción

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*”, establece en su artículo 73 la obligación de toda entidad del orden nacional, departamental y municipal de elaborar anualmente una estrategia de lucha contra la corrupción y de atención al ciudadano.

En reglamentación a dicha obligación, el Decreto 1081 de 2015 “*Por medio del cual se expide el Decreto Reglamentario Único del Sector Presidencia de la República*”, adopta y señala como metodología para elaborar la estrategia de lucha contra la corrupción, el documento “Estrategias para la construcción del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano”, instrumento actualizado por la Secretaría de Transparencia de la Presidencia de la República a su versión No. 2, la cual se constituye en la guía para la construcción del Plan en la vigencia 2016.

Por su parte, el Decreto 124 de 2016, señaló el 31 de marzo de 2016 como plazo para elaborar y publicar el Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano y el Mapa de Riesgos de Corrupción según los lineamientos contenidos en los documentos “Estrategias para la Construcción del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano Versión 2” y la “Guía para la Gestión del Riesgo de Corrupción – 2015.

En virtud de lo anterior, la Registraduría Nacional del Estado Civil-RNEC comprometida con la lucha contra la corrupción y teniendo como eje central de su política brindar una atención oportuna y de calidad al colombiano, formula por medio del presente documento su Plan Anticorrupción y de Atención al Colombiano para la vigencia 2016, el cual tiene por objeto establecer los lineamientos y contextualizar las acciones que orientaran la estrategia de la RNEC para fortalecer los instrumentos e iniciativas en materia de servicio al colombiano, gestión de riesgos de corrupción, transparencia y acceso de la información, racionalización de trámites y rendición de cuentas, y por esta vía llevar a la excelencia el servicio al colombiano.

El proceso de construcción, consolidación socialización y divulgación del Plan Anticorrupción y de Atención al Colombiano se efectuó con la participación de los directivos y funcionarios de todas las áreas a nivel central y las delegaciones territoriales, y atendiendo las metodologías y lineamientos adoptados en el Decreto 124 de 2016, de la siguiente manera:

Definición y establecimiento del Contexto estratégico.

El cambio de administración que tuvo lugar en la Registraduría Nacional del Estado Civil en el mes de diciembre de la vigencia 2015, con ocasión a la posesión del Doctor Juan Carlos Galindo Vácha en calidad de Registrador Nacional del Estado Civil, implicó un cambio en la planificación estratégica de la Entidad.

Con fundamento en lo anterior, el proceso de construcción y consolidación del Plan Anticorrupción y de Atención al Colombiano se articula al contexto estratégico expuesto en el Plan Estratégico de la Registraduría Nacional del Estado Civil para el periodo 2015 a 2019, el cual establece una nueva visión, principios, valores, objetivos y metas estratégicas para el periodo, a partir de la identificación de fortalezas y debilidades institucionales.

Planeación para la construcción del PAYAC y el Mapa de Riesgos de Corrupción.

A partir de las directrices del Registrador Nacional del Estado Civil, Dr. Juan Carlos Galindo Vácha, la Oficina de Planeación definió en el mes de febrero los lineamientos, cronogramas y parámetros para la construcción y consolidación del Plan Anticorrupción y Atención al Colombiano en sus cinco componentes y los Mapas de Riesgos de Corrupción de la Entidad.

Con el objeto de facilitar la construcción de los Mapas de Riesgos de corrupción por parte de los jefes de área y los responsables de los procesos, la Oficina de Planeación diseñó un aplicativo en Excel (instructivo y taller de diligenciamiento) contentivo de los lineamientos técnicos señalados por la Secretaría de Transparencia de la Presidencia de la República de Colombia.

Igualmente, la Oficina de Planeación suministró los lineamientos técnicos y las indicaciones, con base en las cuales requirió a las áreas competentes la información necesaria para construir y consolidar el Plan Anticorrupción y de Atención al Colombiano en sus componentes de racionalización de trámites, transparencia y acceso a la información pública y gestión de riesgos de corrupción, componente dentro del cual solicitó a los jefes de área y a los delegados departamentales el diligenciamiento, junto con su equipo de trabajo, del taller de construcción del Mapa de Riesgos de Corrupción. Por otra parte, definió los planes de acción para las estrategias de rendición de cuentas y servicio al colombiano.

Construcción del PAYAC y Mapas de Riesgos de Corrupción.

Conforme a las directrices impartidas por la Oficina de Planeación, los responsables de los procesos al interior de la RNEC junto con su equipo de trabajo, procedieron del 25 de febrero al 8 de marzo, al planteamiento de las estrategias, objetivos y metas del Plan Anticorrupción y de Atención al Colombiano, y a la identificación, construcción, valoración y evaluación de los riesgos de corrupción y a la definición del Mapa de Riesgos de Corrupción.

La Oficina de Planeación brindó acompañamiento a las áreas y a las delegaciones (vía telefónica, correo institucional y apoyo a talleres) en el proceso de construcción del Plan Anticorrupción y de Atención al Colombiano y los Mapas de Riesgos de Corrupción.

En el proceso de construcción del Plan Anticorrupción y de Atención al Colombiano y Mapas de Riesgos de Corrupción se contó con la participación de todas las áreas responsables de los 10 macroprocesos a nivel central, la Registraduría Distrital y 28 delegaciones departamentales.

Se contó con la participación de un total de **102 funcionarios** del Nivel Central y **256 funcionarios** en las delegaciones.

Consolidación del PAyAC y Mapa de Riesgos de Corrupción.

Con fundamento en la información allegada por las áreas y las directrices institucionales contenidas en el plan estratégico y el plan de acción de la Entidad, la Oficina de Planeación revisó, construyó y consolidó los planes de acción de las cinco estrategias que conforman el Plan Anticorrupción y de Atención al Colombiano y el Mapa de Riesgos de Corrupción de la Entidad, desarrollando los siguientes documentos:

- 1- Documento Proyecto Plan Anticorrupción y de Atención al Colombiano, compuesto por las siguientes matrices de formulación:
 - i- Propuesta plan de acción estrategia de gestión del riesgo de corrupción.
 - ii- Propuesta plan de acción estrategia de racionalización de trámites.
 - iii- Propuesta plan de acción estrategia de rendición de cuentas.
 - iv- Propuesta plan de acción estrategia de Atención al Colombiano
 - v- Propuesta plan de acción estrategia de transparencia y acceso a la información pública.

- 2- Documento Proyecto Mapas de Riesgos de Corrupción del Registraduría Nacional del Estado Civil – RNEC, del Fondo Rotatorio y el Fondo Social de Vivienda.

Consulta y socialización del PAyAC y del Mapa de Riesgos de Corrupción

El Plan Anticorrupción y de Atención al Colombiano y el Mapa de Riesgos de Corrupción de la Registraduría Nacional del Servicio Civil para la vigencia 2016, fue objeto de consulta, socialización y divulgación con los actores internos y externos de la Entidad, de manera previa a su publicación en la página web, tal y como se señala a continuación:

- a- **Aprobación de las propuestas de PAyAC y mapa de riesgos de corrupción, por parte del Comité Directivo.** Efectuada la consolidación del Plan Anticorrupción y de Atención al Colombiano y de los Mapas de Riesgos de Corrupción de la Entidad, se procedió por parte de la Oficina de Planeación a socializar dicho proyecto con los funcionarios de la Alta Dirección de la Registraduría Nacional del Estado Civil en sesión de Comité Directivo de fecha 11 de marzo de 2015, en la cual se revisaron y aprobaron cada uno de los componentes del Plan Anticorrupción y el Mapa de Riesgos, y se ordenó socializar y poner en conocimiento de los demás actores internos y externos de la Entidad los documentos consolidados.

- b- **Socialización de los proyectos con las áreas de la RNEC.** Se efectuó un proceso de socialización de los documentos Plan Anticorrupción y de Atención al Colombiano y del Mapa de Riesgos de Corrupción al interior de la Entidad, el cual fue liderado por cada uno

de los jefes de área y contó con la participación de los funcionarios al interior de los diferentes grupos de trabajo.

- c- **Publicación de los proyectos en la página web institucional.** Realizada la socialización al interior de las áreas, se procedió a publicar la propuesta de Plan Anticorrupción y de Atención al Colombiano y el Mapa de Riesgos de Corrupción en la página web de la RNEC con la invitación a los actores internos y externos para que presentaran sus opiniones, observaciones, inquietudes o aportes en el siguiente enlace <http://www.registraduria.gov.co/-Proyectos-Plan-Anticorrupcion-y-de-.html>.

Las acciones enunciadas, permitieron que el Plan Anticorrupción y de Atención al Colombiano y el Mapa de Riesgos de Corrupción de la Registraduría Nacional del Servicio Civil y el Fondo Social de Vivienda para la vigencia 2016 y sus anexos, fueran puestos en conocimiento de los actores interesados a nivel interno y externo.

No se generaron grandes ajustes Producto de la socialización, dado que tanto el Plan como el mapa de riesgos de corrupción fueron construidos con base en la metodología participativa.

Solamente se recibieron ajustes al Plan Anticorrupción y de Atención al Colombiano en el componente de transparencia y acceso a la información pública por parte de la Gerencia de Informática, y a los mapas de corrupción por parte de la Oficina de Control Interno, y las Registradurías Delegadas en lo electoral y el Registro Civil y la Identificación.

Por otra parte, se recibieron observaciones por parte de la Oficina de Control Disciplinario, la coordinadora del Centro de Estudios en Democracia y Asuntos Electoral - CEDAE, las cuales serán resueltas y gestionadas en la etapa de seguimiento a cargo de la Oficina de Control Interno.

Se recibió un aporte por parte de un funcionario de la Delegación Departamental de Caldas, quien sugirió incluir el tema de los nombramientos de supernumerarios en vísperas de elecciones, riesgo que se encuentra contemplado en el Mapa de Riesgos de Corrupción del proceso de talento humano, específicamente en el procedimiento de vinculación del talento humano, y el cual debido a su naturaleza se considera un riesgo a incluir en el Mapa de Riesgos por procesos de la Entidad.

Ajustes al PAyAC y al Mapa de Riesgos de Corrupción.

Producto de los procesos de consulta y socialización en mención, se realizaron los siguientes ajustes al Plan Anticorrupción y de Atención al Colombiano en su componente de transparencia y acceso a la información pública y el Mapa de Riesgos de Corrupción que fueron consolidados inicialmente:

- Ajuste del Componente de transparencia y acceso a la información pública presentados por

la Gerencia de Informática.

- Ajustes a los mapas de corrupción por parte de la Oficina de Control Interno y las Registradurías Delegadas para el Registro Civil y la Identificación y lo electoral.

Aprobación del PAyAC y del Mapa de Riesgos de Corrupción por parte del Comité Directivo.

Efectuados los ajustes al Plan Anticorrupción y de Atención al Colombiano y al Mapa de Riesgos de Corrupción, se procedió a someter las versiones definitivas a consideración y aprobación de los funcionarios de la Alta Dirección de la Registraduría Nacional del Estado Civil. En sesión de Comité Directivo efectuada el 18 de marzo de 2016 se aprobaron el Plan Anticorrupción y Atención al Colombiano y los Mapas de Riesgos de Corrupción de la RNEC, el FRR y el FSV para la vigencia 2016.

Divulgación del PAyAC y del Mapa de Riesgos de Corrupción.

Surtido el proceso de consulta, divulgación y aprobación, el 30 de marzo de 2016 se procedió a publicar el presente Plan Anticorrupción y de Atención al Colombiano y el Mapa Consolidado de Riesgos de Corrupción de la Registraduría Nacional del Estado Civil para la vigencia 2016, los cuales pueden ser consultados en su versión definitiva en la página web de la Entidad.

Agradecimientos

El presente Plan Anticorrupción y de Atención al Colombiano se realizó gracias al direccionamiento del señor Registrador Nacional del Estado Civil, Dr. Juan Carlos Galindo Vácha, y del Dr. Orlando Beltrán Camacho - Secretario General; a la participación de los Jefes de Oficina, Registradores Delegados y Gerentes; y al trabajo técnico de los siguientes funcionarios: Cástulo Morales Payares - Jefe de la Oficina de Planeación, Alfredo Bernardo Posada Viana - Jefe Oficina de Control Interno, John Francisco Aguilera Díaz - Jefe Oficina Control Disciplinario, Elizabeth Rivera Trujillo, Candelaria Lucia Teherán Fontalvo, Mauren Estela Pereira Revollo, Cristina Isabel Quintero Doria y José Luciano Torres Cabrera – Funcionarios de la Oficina de Planeación.

Integración del Plan Anticorrupción y de Atención al Colombiano al Plan de Acción de la RNEC 2016.

El presente Plan Anticorrupción y de Atención al Colombiano se integra al plan de acción de la RNEC para la vigencia 2016, de conformidad con el parágrafo del artículo 1º de la Resolución No. 717 de 2016, el cual establece que *“los demás planes a que están obligadas las entidades, órganos y organismos del Estado, incluida la Registraduría Nacional del Estado Civil, se elaborarán de conformidad con las normas vigentes, y en lo posible serán integrados al plan de acción una vez sean aprobados y adoptados”*.

1. CARACTERIZACIÓN DE LOS USUARIOS DE LOS SERVICIOS DE LA REGISTRADURÍA NACIONAL DEL SERVICIO CIVIL.²

En el marco del desarrollo del Programa Nacional de Servicio al Ciudadano – Decreto 2623 de junio de 2009, se implementó la ficha de caracterización al ciudadano, la cual fue aplicada a una muestra de 2523 colombianos que asistieron a las diferentes Registraduría del país, entre el 15 y 30 de octubre de 2009.

Dicha caracterización se constituye en la línea base del perfil y características esenciales de los ciudadanos que asisten a la Registraduría Nacional del Servicio Civil para realizar trámites, resolver inquietudes o solicitar un servicio. A continuación se presenta la caracterización del colombiano usuario de los servicios de la RNEC.

Según la variable “tipo de usuario”, se identifica que asisten en promedio a la entidad más personas a título personal (83%) que en representación de una empresa (4%).

De acuerdo a la variable “género” se puede apreciar que el 43% son hombres y el 55% son mujeres que asisten a la entidad en proporciones similares.

Por rangos de edad, se observa que de los ciudadanos que asisten a la Registraduría Nacional de Estado Civil, el 29% se encuentran entre los 25 y 35 años de edad, en su orden le sigue el 24% de los ciudadanos que se encuentran en un rango de 15 a 24 años; en un 20% se encuentran las personas con edades entre los 36 y 45 años; en un 13% las personas entre 46 y 55 años; en un 7% entre 56 y 65 años, en un 3% los mayores de 65 años y un 2% entre los 7 y 14 años.

Con respecto a la variable de estratificación socioeconómica, se tuvieron en cuenta los estratos 1 al 6, y se observó en la distribución de los ciudadanos que asisten a la entidad, que la mayor afluencia de personas esta en los estratos 1 (25%), 2 (32%) y 3 (25%) que suma un total del 82%; del estrato 4 corresponde el (6%), para el estrato 5 el (2%) y finalmente el estrato 6, representa el (1%) de la población.

Por otra parte, se encuentra que en el perfil de ciudadano que hace uso de los servicios de la entidad según su actividad ocupacional, el 23% son empleados, 21% son trabajadores independientes, 18% estudiantes, 17% desempleados, 8% servidores públicos, 5% son pensionados, 3% menores de edad y el 2% son contratistas.

En la variable correspondiente a “Características de la Población” se observa que el 26% de los usuarios encuestados son madres cabeza de familia, el 21% corresponde a padres cabeza de familia; en menores proporciones se encuentran los habitantes de calle en un 1%, desplazados 2%, minoría étnica 1% y extranjeros 0%.

Con respecto al nivel educativo en el cual se encuentran los ciudadanos que acudieron a

la RNEC, el 40% se encuentra en un nivel bachiller, seguido por un 18% de ciudadanos en el nivel básica primaria, 15% en el nivel técnico, 12% en el nivel profesional, 6% son tecnólogos, 4% han realizado algún postgrado y el 3% no tiene ningún grado de escolaridad.

En materia de discapacidades físicas o mentales de los usuarios, se observa que el 80,1% no presenta ningún tipo de discapacidad, el 5,2% de la población que asiste a los puntos de atención tiene algún tipo de discapacidad visual, 1,2% presenta discapacidad en extremidades inferiores, 0,9% tiene discapacidad auditiva, 0,6% tiene discapacidad en extremidades superiores y 0,5% presenta discapacidad a nivel mental.

En relación con los servicios prestados por la Registraduría, el 54,6% se acercan a realizar el trámite de cédula de ciudadanía, 20,8% el trámite de Registro Civil, 12,5% el trámite de inscripción de cédulas para votar, 11,9% el trámite de tarjeta de identidad, 1,1% como sufragante, 0,9% como líder político, 0,4% para inscripción como candidato y como jurado de votación y el 0,1% restante como Testigo Electoral.

En lo que respecta a las herramientas tecnológicas con las que el usuario cuenta en su hogar, el 77% tienen celular, el 56% cuentan con línea telefónica dentro de su hogar, el 51% tienen computador y el 41% tienen Internet. Los porcentajes restantes que no se señalan pero se infieren, corresponderán a la ausencia de estas herramientas en el hogar, es decir el 23% no tiene celular, el 44% no cuenta con línea telefónica en su hogar, el 49% no cuenta con computador y el 59% no posee Internet en su hogar.

Con respecto al manejo de los usuarios de las herramientas tecnológicas, se encontró que del 100% de los ciudadanos, el 54% sabe utilizar el computador, así como el 45% sabe cómo usar Internet; el 61% sabe utilizar la línea telefónica y el 78% sabe utilizar el celular.

En relación a la frecuencia y número de veces en las que los ciudadanos acceden a la Registraduría Nacional del Estado Civil para recibir información, realizar trámites o solicitar servicios por los tres canales de atención dispuestos: presencial, telefónico y virtual, los resultados indican que para el canal presencial, el 36% de los ciudadanos asisten en promedio 1 vez cada 3 meses a la entidad, el 29% de ciudadanos no identifican la frecuencia de acceso a los servicios de la Registraduría, el 29% asisten de 2 a 5 veces, el 3% de 6 a 10 veces, el 2% de 11 a 30 veces y el 1% más de 31 veces. Por su parte, el 11% hace uso del canal telefónico en promedio una (1) vez al trimestre, el 3% de 11 a 30 veces, el 2% de 6 a 10 veces y el 1% más de 31 veces.

En conjunto, el canal de atención preferido por los ciudadanos es el presencial en un 63%, le sigue el telefónico en un 22%, y por último el virtual en un 20%.

PERFIL DEL COLOMBIANO USUARIO DE LOS SERVICIOS DE LA RNEC

Registraduría Nacional del Estado Civil	
VARIABLE	PERFIL
Tipo de Usuario	Asisten a la entidad más personas a título personal (83%) que en representación de una empresa (4%).
Género	Hombres (43%) y Mujeres (55%), asisten a la entidad en proporciones similares.
Edad	La mayor proporción de ciudadanos que asiste a la entidad se encuentra entre los 25 y 35 años con un 29% y entre los 15 a 24 con un 24%
Estrato	Los estratos más representativos en la muestra son el 1 (25%) 2 (32%) y el 3 (25%).
Actividad Ocupacional	Las personas que asisten a la Registraduría Nacional del Estado Civil son empleadas (23%) e independientes (21%).
Características de la Población	El mayor porcentaje de los grupos presentados lo representan padres y madres cabeza de familia 21% y 26% respectivamente.
Escolaridad	La mayor parte de los ciudadanos que asisten a la entidad se encuentran en un nivel de escolaridad bachiller (40%) y primaria (18%).
Discapacidad	El 5,2% de la población presenta algún tipo de discapacidad visual, mientras que el 80,1% no reporta ninguna.
Gestión a Realizar	La gestión más frecuente realizada por los ciudadanos, es el trámite de cédula de ciudadanía cuyo porcentaje es del 54,6%.
Herramientas con las que cuenta el Usuario.	La herramienta tecnológica con la que más cuentan los ciudadanos en sus hogares es el celular, en una proporción del 77% y con la que menos cuentan es Internet y computador 41% y 51% respectivamente.
Manejo de las Herramientas	El 54% de los ciudadanos saben utilizar el computador, el 45% sabe usar Internet, el 61% de los ciudadanos saben utilizar la línea telefónica y el 78% saben utilizar el celular.
Acceso a los Canales de Atención	En promedio, el 36% de los ciudadanos acceden al canal presencial 1 vez al trimestre; el 11% de los ciudadanos acceden al canal telefónico 1 vez al trimestre y el 8% de los ciudadanos accede al canal virtual 1 vez al trimestre.
Canal Preferido	El canal preferido por los ciudadanos es el presencial con un 63%.
Tiempo de Espera en el Punto de Atención	Una vez los ciudadanos se encuentran en el punto de atención, deben esperar en promedio antes de ser atendidos de 1 a 5 minutos.

OFICINA DE PLANEACIÓN

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

2. COMPONENTES DEL PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL COLOMBIANO.

En observancia de los lineamientos establecidos en el documento "Estrategias para la Construcción del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano- Versión 2", el Plan Anticorrupción y de Atención al colombiano de la Registraduría Nacional del Estado Civil, está estructurado sobre los siguientes cinco (05) componentes o ejes de acción:



Con el objeto de contextualizar los componentes de Plan Anticorrupción y Atención al Colombiano, se presentan las siguientes definiciones:

2.1. Gestión del riesgo de corrupción: Es el conjunto de actividades coordinadas para dirigir y controlar una organización con respecto al riesgo de corrupción³.

Riesgo de Corrupción: Posibilidad de que por acción u omisión, se use el poder para poder desviar la gestión de lo público hacia un beneficio privado.⁴

Mapa de Riesgos de Corrupción: Instrumento de tipo preventivo para analizar, valorar, tratar, comunicar, monitorear, revisar y realizar seguimiento a los riesgos de corrupción.⁴

- 2.2. Racionalización de trámites:** Estrategia orientada a “suprimir o reformar los trámites, procedimientos y regulaciones innecesarios existentes en la Administración Pública, con el fin de facilitar la actividad de las personas naturales y jurídicas ante las autoridades, contribuir a la eficiencia y eficacia de éstas y desarrollar los principios constitucionales que la rigen”⁵.
- 2.3. Rendición de cuentas:** “es el conjunto de estructuras (conjunto de normas jurídicas y de instituciones responsables de informar, explicar y enfrentar premios o sanciones por sus actos), prácticas (acciones concretas adelantadas por las instituciones, los servidores públicos, la sociedad civil y la ciudadanía en general) y resultados (productos y consecuencias generados a partir de las prácticas) mediante los cuales, las organizaciones estatales y los servidores públicos informan, explican y enfrentan premios o sanciones por sus actos a otras instituciones públicas, organismos internacionales y a los ciudadanos y la sociedad civil, quienes tienen el derecho de recibir información y explicaciones y la capacidad de imponer sanciones o premios, al menos simbólicos (Schedler 2004; Grant y Keohane 2005)”⁶.
- 2.4. Estrategia del Servicio al colombiano:** Estrategia orientada a contribuir a la generación de confianza y al mejoramiento de los niveles de satisfacción de la ciudadanía respecto de los servicios prestados por las Entidades del Estado.⁷ “Centra sus esfuerzos en garantizar el acceso de los ciudadanos a los trámites y servicios de la Administración Pública conforme a los principios de información completa, clara, consistente, con altos niveles de calidad, oportunidad en el servicio y ajuste a las necesidades, realidades y expectativas del” colombiano.⁸
- 2.5. Transparencia:** Principio conforme al cual toda la información en poder de los sujetos obligados se presume pública, en consecuencia de lo cual dichos sujetos están en el deber de proporcionar y facilitar el acceso a la misma en los términos más amplios posibles y a través de los medios y procedimientos que al efecto establezca la ley, excluyendo solo aquello que esté sujeto a las excepciones constitucionales y legales y bajo el cumplimiento de los requisitos establecidos en la ley.⁹
- 2.6. Acceso de la información:** Constituye el derecho de toda persona de solicitar y obtener, mediante procedimientos sencillos y expeditos, la información contenida en los documentos que el Estado, a través de sus instituciones, genera, obtiene, adquiere, transforma o conserva, siempre que no tenga reserva legal.

2.1. PRIMER COMPONENTE: Gestión del Riesgo de Corrupción - Mapa de Riesgos de Corrupción.

La Registraduría Nacional del Estado Civil con el firme propósito de administrar los riesgos de corrupción, fortalecer los controles para tratarlos y minimizar su impacto, formula por medio del presente documento y el plan de acción para la gestión de los riesgos de corrupción en la vigencia 2016.

El diseño y formulación de la estrategia de lucha contra la corrupción y de atención al colombiano en su componente de gestión de riesgos de corrupción, se fundamenta en los siguientes lineamientos normativos, instrumentos metodológicos y políticas institucionales:

Instrumentos normativos para la Gestión de los Riesgos:

- 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”*.
- Conpes 167. Estrategia Nacional de Política Pública Integral Anticorrupción.
- Decreto 1081 de 2015 *“Por medio del cual se expide el Decreto Reglamentario Único del Sector Presidencia de la República”*
- Decreto 124 de 2016 *“Por el cual se sustituye el Título 4 de la Parte 1 del Libro 2 del Decreto 1081 de 2015, relativo al “Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano.”*

Instrumentos Metodológicos:

- Documento *“Estrategias para la Construcción del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano- Versión 2”*, Secretaría de Transparencia Presidencia de la República- 2015.
- Documento *“Guía para la Gestión del Riesgo de Corrupción, 2015”* - Secretaría de Transparencia Presidencia de la República- 2015.
- Manual Técnico del Modelo Estándar de Control Interno para el Estado Colombiano MECI 2014. DAFP.
- Guía de Administración de Riesgos DAFP Versión 2 de 2011, Versión 3 de 2014.

Políticas y guías institucionales:

- Política de Administración de Riesgo de la Registraduría Nacional del Estado Civil, adoptada mediante la Resolución No. 8183 del 05 de diciembre de 2008.
- Métodos y Procedimientos Institucionales para la Gestión del Riesgo de Corrupción, Código: DP-PDE-MPI-005 Actualizada a 22 de 10 de 2015.
- Guía de Administración de Riesgos, actualizada el 18 de septiembre de 2015.

- Taller para la construcción, identificación, valoración de los riesgos de corrupción, actualizado en la vigencia 2016.

2.1.1. Subcomponentes de la gestión del riesgo de corrupción - mapa de riesgos de corrupción.

La estrategia de Gestión del Riesgo de Corrupción de la Registraduría Nacional del Estado Civil para la vigencia 2016, comprende la implementación de un plan de acción en los siguientes cinco (subcomponentes):

- a.) Política de Administración de Riesgos
- b.) Construcción del Mapa de Riesgos de Corrupción
- c.) Consulta y Divulgación
- d.) Monitoreo y Revisión
- e.) Seguimiento.

a.) Política de Administración de Riesgos

La Registraduría Nacional del Estado Civil adoptó mediante la Resolución No. 8183 del 05 de diciembre de 2008, su Política de Administración de Riesgos, como elemento esencial del Direccionamiento Estratégico y componente integral del Módulo de Control de la Planeación y Gestión del Sistema de Control Interno y de Calidad.¹⁰

Dicha Política pretende a través de la aplicación de la normativa y los lineamientos técnicos vigentes, instaurar al interior de la Entidad una cultura del Autocontrol y Autoevaluación en la gestión de los Macroprocesos y Procesos que permita identificar, analizar y valorar los riesgos; emprender las acciones correctivas y de mitigación contra los mismos; y, por esta vía, dar cumplimiento a los objetivos institucionales.

En desarrollo de la Política de Administración de Riesgos, por medio del Documento Métodos y Procedimientos Institucionales, Código: DP-PDE-MPI-005, actualizado a octubre de 2015, se elaboró e implementó el procedimiento general y el flujograma para la identificación, análisis y valoración de los Riesgos por Procesos, Institucional y de Corrupción de la Entidad y de los Fondos Adscritos.

Igualmente, con el objeto de dar correcto y efectivo desarrollo a la Política para la Administración de los Riesgos de la Registraduría Nacional del Estado Civil, se implementó la Guía de Administración de Riesgos, la cual contiene la metodología paso a paso para la identificación, análisis y valoración de los riesgos por Procesos, Institucional y de Corrupción de la Entidad y pretende que los servidores, entiendan y comprendan cada una de las fases relacionadas con la gestión de los riesgos, y por lo tanto, efectúen

una adecuada identificación, construcción, análisis, valoración y monitoreo de los mismos, para evitar la ocurrencia de hechos o situaciones que afecten o entorpezcan la gestión institucional y/o permitan o propicien la corrupción.

En este sentido, la Guía de Administración de Riesgos de la Registraduría Nacional del Estado Civil fue actualizada en septiembre de 2015, de conformidad con los siguientes instrumentos metodológicos: i. El Manual Técnico del Modelo Estándar de Control Interno para el Estado Colombiano MECI 2014; iii. La Guía de Administración de Riesgos del Departamento Administrativo de la Función Pública de Versión 3 de 2014; y iii.) Las Estrategias para la construcción del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano Secretaría de Transparencia Presidencia de la República.

Con la entrada en vigencia del Decreto 124 de 2016, se adoptó por parte de la Secretaría de Transparencia, una nueva actualización del documento "Estrategias para la Construcción del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano - Versión 2" y una nueva Guía para la Gestión del Riesgo de Corrupción, las cuales establecen los estándares y lineamientos que las Entidades Públicas deben seguir para dar cumplimiento a lo establecido en el artículo 76 de la Ley 1474 de 2011, motivo por el cual resultó necesario actualizar nuevamente las herramientas metodológicas de orientación al interior de la Registraduría para la construcción del mapa de riesgos.

Por otra parte, el cambio de administración que tuvo lugar en la Registraduría Nacional del Estado Civil en el mes de diciembre de la vigencia 2015, con ocasión a la posesión del Doctor Juan Carlos Galindo Vácha en calidad de Registrador Nacional del Estado Civil, implica un cambio en la planificación estratégica de la RNEC, lo que a su vez exige que el Plan Estratégico de la Registraduría para el periodo 2015 a 2019 se alinee con la política de administración de riesgos, a fin de garantizar la eficacia de las acciones planteadas frente a los riesgos de corrupción durante dicho periodo.

Con fundamento en lo anterior, la estrategia de gestión del riesgo de corrupción de la Registraduría Nacional del Estado Civil, en su subcomponente de política de administración de riesgo, implicó en la vigencia 2016, la construcción de las herramientas metodológicas (instructivo y talleres) que orienten a los responsables de los procesos al interior de la Registraduría junto con su equipo, para la construcción del mapa de riesgos.

Por último, es necesario señalar que la Alta Dirección de la Registraduría Nacional del Estado Civil, posee un firme propósito y compromiso para gestionar los riesgos de corrupción, dado que es consciente que a partir de una adecuada administración de los riesgos de corrupción se podrá contar con un conocimiento más amplio de la exposición a este tipo de riesgos, y en consecuencia, se podrá formular las medidas necesarias para prevenirlos, detectarlos, corregirlos y/o mitigarlos.

b.) Construcción del Mapa de Riesgos de Corrupción.

La Registraduría Nacional del Estado Civil comprometida en rechazar, prevenir e impedir toda práctica y escenario de corrupción, estructuró el Mapa de Riesgos de Corrupción para la vigencia 2016 de conformidad con el artículo 73 de la Ley 1474 de 2011.

Para facilitar la construcción del Mapa de Riesgos de corrupción por parte de los Jefes de área y responsables de los procesos, se hizo necesario el diseño por parte de la Oficina de Planeación, de una aplicación (instructivo y taller de diligenciamiento -) contentiva de los lineamientos técnicos señalados por la Secretaría de Transparencia de la Presidencia de la Republica de Colombia.

Conforme a dicha aplicación, los responsables de los procesos al interior de la Entidad, junto con su equipo, procedieron a la identificación, construcción, valoración y evaluación de los riesgos de corrupción, y al levantamiento de los mapas de riesgos de corrupción por procesos, los cuales fueron revisados y consolidados por parte de la Oficina de Planeación de conformidad con las competencias vigentes en la materia, dando lugar al Mapa Consolidado de Riesgos de Corrupción de la Registraduría Nacional del Servicio Civil para la vigencia 2016, el cual puede ser consultado en la página web de la Entidad y se encuentra en el Anexo No. 1 de este documento.

c.) Consulta y Divulgación

Es necesario señalar, que el Mapa de Riesgos de Corrupción de la Registraduría Nacional del Servicio Civil para la vigencia 2016, fue objeto de consulta, socialización y divulgación de manera previa y posterior a su publicación en la página web de la Entidad, el 30 de marzo de 2016.

Al respecto, efectuada la consolidación del Mapa de Riesgos de la Entidad, se procedió por parte de la Oficina de Planeación a socializar dicho proyecto con los funcionarios de la Alta Dirección de la Registraduría Nacional del Estado Civil. En efecto, en sesión de Comité Directivo de fecha 11 de marzo de 2015, se revisaron y aprobaron cada uno de los componentes del Mapa de Riesgos, y se ordenó socializar y poner en conocimiento de los demás actores internos y externos de la Entidad el mapa de riesgos consolidado.

En este sentido, posterior a la presentación del Mapa de Riesgos a la Alta Dirección de la Entidad, se surtió el proceso de divulgación y socialización del proyecto de mapa de riesgos de corrupción y del Plan Anticorrupción y de atención al colombiano al interior de la Entidad.

d.) Monitoreo y Revisión

Conforme con las competencias establecidas en la normatividad e instrumentos técnicos vigentes, el Plan Anticorrupción y de Atención al Colombiano para la vigencia 2016, contempla en el subcomponente de Monitoreo y Revisión de la gestión del riesgo de corrupción, la obligación para los líderes de los procesos en conjunto con sus equipos de monitorear y revisar periódicamente el documento del Mapa de Riesgos de Corrupción y de resultar necesario ajustarlo dentro del periodo comprendido entre el 1 de abril al 30 de diciembre de 2016.

Adicionalmente, contempla la facultad de la Oficina de Planeación de revisar el Mapa de Riesgos de Corrupción, a efectos de garantizar que los controles son eficaces y eficientes, obtener información adicional que permita mejorar la valoración del riesgo, analizar y aprender lecciones a partir de los eventos, los cambios, las tendencias, los éxitos y los fracasos, detectar cambios en el contexto interno y externo, e identificar riesgos emergentes.

e.) Seguimiento.

En materia de seguimiento, la formulación de la Estrategia de Gestión del Riesgo de Corrupción y Mapa de Riesgos para la RNEC, dispone conforme con las competencias establecidas en la normatividad e instrumentos técnicos vigentes, la obligación de la Oficina de Control Interno o quien haga sus veces, de realizar seguimiento al Mapa de Control Interno por lo menos 3 veces al año, en pro de verificar y evaluar la elaboración, visibilización, seguimiento y control del Mapa de Riesgos de Corrupción.

La Estrategia de Gestión del Riesgo adoptada por la Registraduría por medio del presente instrumento, implica que el seguimiento realizado por la Oficina de Control Interno contemple por lo menos, las siguientes actividades: i. Revisión de las causas; ii. Revisión de los riesgos y su evolución; y, iii. Asegurar que los controles sean efectivos, le apunten al riesgo y estén funcionando en forma oportuna y efectiva.¹¹

En este sentido, dicho seguimiento está programado para ser efectuado por el Jefe de Control Interno en las siguientes fechas de corte y de publicación: i. Primer Seguimiento con corte al 30 de abril. En esa medida, la publicación deberá surtirse dentro de los diez (10) primeros días hábiles del mes de mayo; ii. Segundo seguimiento: Con corte al 31 de agosto. La publicación deberá surtirse dentro de los diez (10) primeros días hábiles del mes de septiembre; y, Tercer seguimiento: Con corte al 31 de diciembre. La publicación deberá surtirse dentro de los diez (10) primeros días hábiles del mes de enero.

La tabla No. 1, expuesta a continuación, señala las competencias de las áreas institucionales en la elaboración, monitoreo, consolidación y seguimiento al mapa de riesgos de corrupción de la Registraduría Nacional del Estado Civil:

Tabla 1 Obligación de elaborar, monitorear, consolidar y realizar seguimiento al Mapa de Riesgos de Corrupción de la RNEC vigencia 2016

Responsables de la obligación de elaborar, monitorear, consolidar y realizar seguimiento al Mapa de Riesgos de Corrupción de la RNEC - vigencia 2016.	
ELABORACIÓN Y MONITOREO	El mapa de Riesgos debe ser elaborado y monitoreado por cada responsable de las áreas y/o de los procesos, junto con su equipo.
CONSOLIDACIÓN	La consolidación del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano y del Mapa de Riesgos de Corrupción estará a cargo de la Oficina de Planeación de las entidades o quien haga sus veces, quienes además servirán de facilitadores para todo el proceso de elaboración del mismo.
SEGUIMIENTO	El Jefe de Control Interno o quien haga sus veces, es el encargado de verificar y evaluar la elaboración, la visibilización, el seguimiento y el control del Mapa de Riesgos de Corrupción. Deberá adelantarse con corte a las siguientes fechas: 30 de abril, 31 de agosto y 31 de diciembre. Se publicará dentro de los diez (10) primeros días hábiles de los meses de: mayo, septiembre y enero.

2.1.2. Plan de Acción para la Estrategia de Gestión del Riesgo de Corrupción y Mapa de Riesgos - 2016.

En conjunto, la estrategia y plan de acción para la gestión de los riesgos se formula en la Matriz de formulación Estrategia de Gestión del Riesgo de Corrupción y Mapa de Riesgos, la cual puede ser consultada en la primera hoja del anexo No. 1 del presente documento.

Por su parte, el mapa de riesgos de corrupción de la Registraduría Nacional del Estado Civil y del Fondo Social de Vivienda para la vigencia 2016 pueden ser consultados en el anexo No. 2 del presente documento.

2.2. SEGUNDO COMPONENTE: Racionalización de trámites.

La Registraduría Nacional del Estado Civil con el objetivo de establecer un apropiado acercamiento con los colombianos y desarrollar acciones que permitan contar con trámites simples, eficientes, directos y oportunos, formula a continuación el plan de acción de la Estrategia de racionalización de trámites para la vigencia 2016.

El diseño y formulación del Plan Anticorrupción y de Atención al Colombiano en su componente de racionalización de trámites, se fundamenta en los siguientes lineamientos normativos e instrumentos metodológicos:

Instrumentos normativos de la Estrategia de Racionalización de trámites:

- Decreto 1083 de 2015 *“por medio del cual se expide el Decreto Único Reglamentario del Sector de Función Pública”* - Regula el procedimiento para establecer y modificar los trámites autorizados por la ley y crear las instancias para los mismos efectos.
- Decreto Ley 019 de 2012 *“por el cual se dictan normas para suprimir o reformar regulaciones, procedimientos y trámites innecesarios existentes en la Administración Pública”* - Dicta las normas para suprimir o reformar regulaciones, procedimientos y trámites innecesarios existentes en la Administración Pública.
- Ley 962 de 2005 *“Por la cual se dictan disposiciones sobre racionalización de trámites y procedimientos administrativos de los organismos y entidades del Estado y de los particulares que ejercen funciones públicas o prestan servicios públicos”*- Dicta disposiciones sobre racionalización de trámites y procedimientos administrativos de los organismos y entidades del Estado y de los particulares que ejercen funciones públicas o prestan servicios públicos.

Instrumentos Metodológicos:

- Documento *“Estrategias para la Construcción del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano- Versión 2”*, Secretaría de Transparencia Presidencia de la República- 2015.
- Documento *“Metodología para la implementación del Modelo Integrado de Planeación y Gestión”* – Departamento Administrativo de la Gestión Pública- 2015.
- Documento *“Guía para la racionalización trámites”* - Departamento Administrativo de la Gestión Pública.
- Los trámite de la RNEC pueden ser consultados en la página principal de la Entidad en el Link trámites y servicios y en la página www.sivirtual.gov.co.

2.2.1. Contexto: Racionalización de Trámites 2015.¹²

En cumplimiento a la Ley 962 de 2005 “*Por la cual se dictan disposiciones sobre racionalización de trámites y procedimientos administrativos de los organismos y entidades del Estado y de los particulares que ejercen funciones públicas o prestan servicios públicos*” y el Decreto 019 de 2012 “*Por el cual se dictan normas para suprimir o reformar regulaciones, procedimientos y trámites innecesarios existentes en la Administración Pública*”, en la vigencia 2015, se revisaron y actualizaron trámites de Identificación, en el nuevo aplicativo Sistema Único de Información de Trámites - SUIT Versión 3 del Departamento Administrativo de la Función Pública, como se relacionan a continuación:

Al respecto, el informe de Seguimiento a las estrategias del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano, elaborado por la Oficina de Control Interno con corte a diciembre de 2015, señala que la actividad de actualizar los procedimientos del macroproceso de identificación, evidencia un avance del 90.89%.

Trámites actualizados:

- 1- Renovación de la cédula de ciudadanía
- 2- Certificado de estado de cédula de ciudadanía
- 3- Cédula de ciudadanía por primera vez
- 4- Inscripción en el registro civil de defunción
- 5- Corrección del registro civil de nacimiento, matrimonio o defunción
- 6- Renovación de la tarjeta de identidad en formato azul biométrica
- 7- Duplicado de la tarjeta de identidad en formato rosado y azul biométrico
- 8- Copia de la inscripción en el registro civil de nacimiento, matrimonio o defunción
- 9- Inscripción en el registro civil de matrimonio
- 10- Inscripción en el registro civil de nacimiento
- 11- Duplicado de la cédula de ciudadanía
- 12- Rectificación de la cédula de ciudadanía
- 13- Tarjeta de identidad por primera vez azul biométrica

En todos los trámites, se actualizó el fundamento legal incluyendo, la Resolución No. 003 del 14 de enero de 2015 “*Por la cual se establecen las tarifas de los diferentes hechos generadores objeto de cobro por parte de la Registraduría Nacional del Estado Civil*” y se actualizó la tarifa para cada hecho generador.

Así mismo, se actualizó la asignación de citas Vía Web para Cédula de ciudadanía, Tarjeta de identidad y Registro civil, ingresando la respectiva URL.

Para los documentos de tarjeta de identidad y cédula de ciudadanía primera vez y de

renovación que se relacionan a continuación, únicamente se adjuntó la resolución No. 003 del 14 de enero de 2015, ya que estos trámites son gratuitos.

- 1- Tarjeta de identidad por primera vez.
- 2- Renovación de la tarjeta de identidad.
- 3- Cédula de ciudadanía por primera vez.
- 4- Renovación de la cédula de ciudadanía.

2.2.2. Plan de acción para la Estrategia de Racionalización de trámites -2016.

La estrategia de Racionalización de Trámites de la Registraduría Nacional del Estado Civil para la vigencia 2016, se expone y formula en la Matriz de formulación Estrategia de Racionalización de Trámites, la cual puede ser consultada en la hoja 2 del anexo No. 1 del presente documento.

2.3. TERCER COMPONENTE: Rendición de Cuentas.

La Registraduría Nacional del Estado Civil con la intención de establecer un diálogo directo y continuo con los colombianos e informarlos acerca de su gestión, formula a continuación el plan de acción de la Estrategia de Rendición de Cuentas para la vigencia 2016.

El diseño y formulación de la estrategia del Plan de Atención al Colombiano en su componente de Rendición de Cuentas, se fundamenta en los siguientes lineamientos normativos e instrumentos metodológicos:

Instrumentos normativos:

- Ley 489 de 1998, Artículo 33. *“por la cual se dictan normas sobre la organización y funcionamiento de las entidades del orden nacional, se expiden las disposiciones, principios y reglas generales para el ejercicio de las atribuciones previstas en los numerales 15 y 16 del artículo 189 de la Constitución Política y se dictan otras disposiciones”.*
- 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”.*
- Ley 1757 de 2015 *“Por la cual se dictan disposiciones en materia de promoción y protección del derecho a la participación democrática”.*
- Documento CONPES N° 3654 del 12 de abril de 2010. *“Política de Rendición de Cuentas a los Ciudadanos”*

Instrumentos Metodológicos:

- Documento *“Estrategias para la Construcción del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano- Versión 2”*, Secretaría de Transparencia Presidencia de la República- 2015.
- Documento *“Manual Único de Rendición de Cuentas”*, Comité de Apoyo Técnico de la Política de Rendición de Cuentas - 2014.

2.3.1. Contexto: Rendición de Cuentas 2015.

Con fundamento en la Ley 1712 de 2014 *“Ley de Transparencia y del Derecho de Acceso a la Información Pública Nacional”* y el artículo 78 de la Ley 1474 de 2011 (Estatuto Anticorrupción), el día 26 de noviembre de 2015 el Registrador Nacional del Estado Civil y

los Directivos de la RNEC, realizaron la audiencia pública sobre los resultados obtenidos en la gestión de la vigencia 2015.

La Oficina de Planeación de la RNEC, dirigió y coordinó todo lo relacionado con el Informe de Gestión y para tales efectos solicitó a los responsables de los Macroprocesos el informe de gestión respectivo. De igual manera, se procedió al envío de encuestas a las Delegaciones Departamentales y a la Registraduría Distrital con el objetivo de conocer de los ciudadanos que acuden a realizar trámites y solicitar servicios, su opinión o las inquietudes que se pudieran atender en el desarrollo de la audiencia. Por otra parte, se habilitó un foro virtual en la página web de la RNEC orientado a garantizar la participación ciudadana sobre la gestión adelantada por la Entidad durante la vigencia 2015. Igualmente, se tuvo la participación activa y el apoyo institucional de la Oficina de Comunicaciones y Prensa de la Entidad, quien se encargó de la parte logística para efectuar la transmisión de la audiencia, elaboración de los videos relacionados con los informes de los Directivos, fotos, entre otros.¹²

Analizada pormenorizadamente la Rendición de Cuentas de la Registraduría Nacional del Estado Civil vigencia 2015, se observa y se encuentra registrado que a las últimas rendiciones desde el 2008, solo ha asistido un colombiano, por lo que es necesario buscar nuevas estrategias para la divulgación a través de los medios masivos de comunicación, que le permita a la entidad encontrar caminos de participación ciudadana de manera presencial a tales audiencias públicas.

Como quiera que para las rendiciones de cuenta efectuadas, se refleja la ausencia total de los ciudadanos, no obstante haberse convocado a la ciudadanía por la Página WEB (Foro), encuestas y a través del Canal Institucional con la debida antelación, se considera la necesidad de hacerlo también en la prensa nacional escrita, en los medios radiales y televisivos con alta sintonía en el País.

Lo anterior, porque siendo objetivo primordial del actual Registrador Nacional del Estado Civil, la atención al colombiano y la participación de éste en el giro ordinario de la RNEC, resulta prioritario mantenerlo constantemente informados de las actividades y gestiones realizar, a fin de que realizado este gran esfuerzo, se pueda lograr la concurrencia y la participación activa de los colombianos.

2.3.2. Subcomponentes de la Estrategia de Rendición de Cuentas.

La estrategia de Rendición de cuentas de la Registraduría Nacional del Estado Civil para la vigencia 2016, comprende la implementación del siguiente plan de acción, el cual se configura a partir de los siguientes cuatro subcomponentes:

- a.) Información de calidad en lenguaje comprensible
- b.) Dialogo de doble vía con la ciudadanía y sus organizaciones.
- c.) Incentivos para motivar la cultura de la rendición y petición de cuentas.
- d.) Evaluación y retroalimentación a la gestión institucional.

2.3.3. Plan de acción para la estrategia de rendición de cuentas-2016.

La estrategia de rendición de cuentas de la Registraduría Nacional del Estado Civil para la vigencia 2016, se expone y formula en la Matriz de formulación Estrategia de rendición de cuentas, la cual puede ser consultada en la hoja 3 del anexo No. 1 del presente documento.

2.4. CUARTO COMPONENTE: Atención al Colombiano.

La Registraduría Nacional del Estado Civil consciente de que los colombianos son la razón de ser de su existencia y comprometida en 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, formula a continuación el plan de acción de la Estrategia de atención al colombiano para la vigencia 2016, la cual se constituye en el eje estratégico transversal del Plan Estratégico de la Entidad para las vigencias 2015-2019.

El diseño y formulación de la estrategia del Plan de Atención al Colombiano en su componente de atención al colombiano, se fundamenta en los siguientes lineamientos normativos, instrumentos metodológicos y documentos institucionales:

Instrumentos normativos:

- Ley 1755 de 2015 "*Por medio de la cual se regula el Derecho Fundamental de Petición y se sustituye un título del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo*".
- Documento CONPES 3649 de 2010 "*Política Nacional de Servicio al Ciudadano*".
- Documento CONPES 3785 de 2013 "*Política Nacional de Eficiencia Administrativa al Servicio del Ciudadano*".

Instrumentos Metodológicos:

- Documento "*Protocolo de Servicio al ciudadano*", Programa Nacional de Servicio al Ciudadano – Departamento Nacional de Planeación, 2015.
- Documento "*Guía de Lenguaje Claro para servidores públicos de Colombia*", Programa Nacional de Servicio al Ciudadano – Departamento Nacional de Planeación, 2015.

Documentos institucionales:

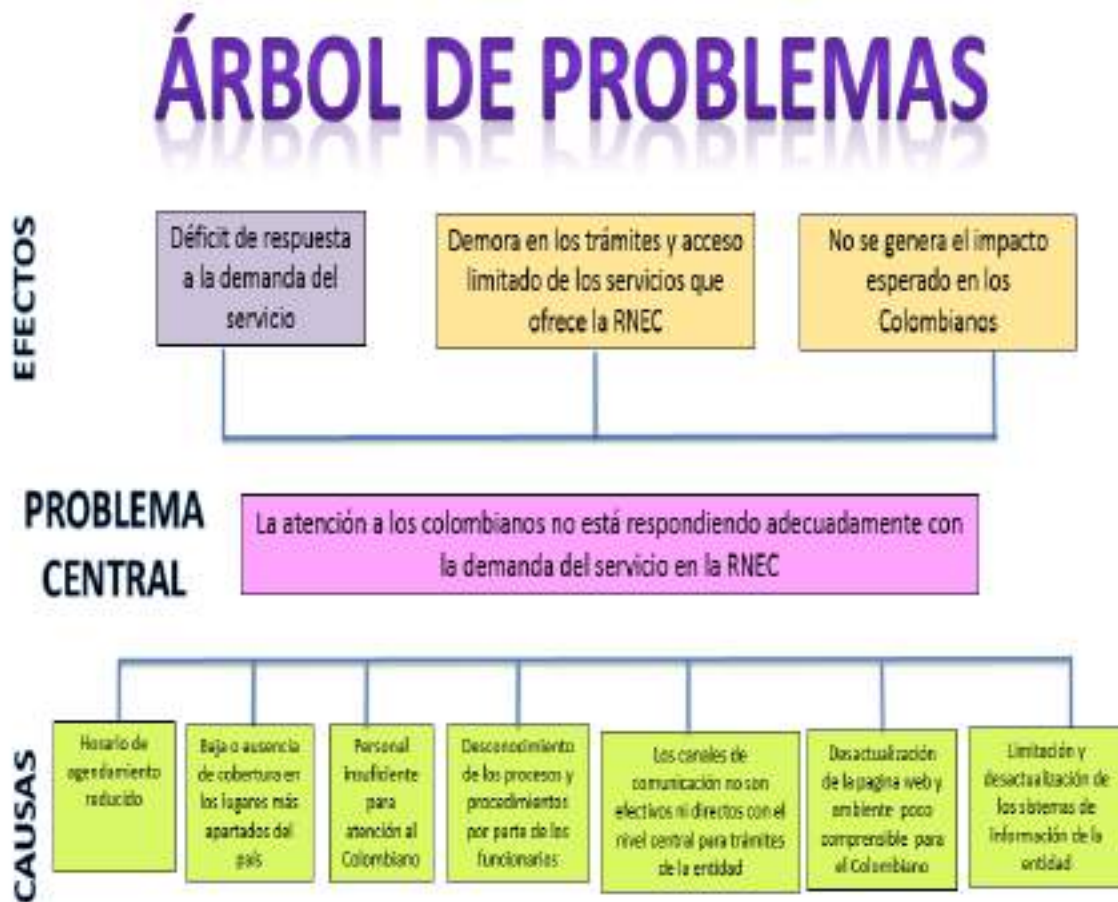
- Documento "Manual de atención al Ciudadano" enfocado a las siguientes cuatro líneas de consulta: atención preferencial, atención por correspondencia, atención virtual y atención telefónica.

2.4.1. Contexto: Estrategia de Atención al Colombiano.

Con el objeto de exponer el contexto de la estrategia de atención al colombiano de la

Registraduría Nacional del Estado Civil, se exponen a continuación el árbol de los principales problemas y objetivos en la materia:

a) **Árbol de Problemas Estrategia de Atención al Colombiano 2015.**

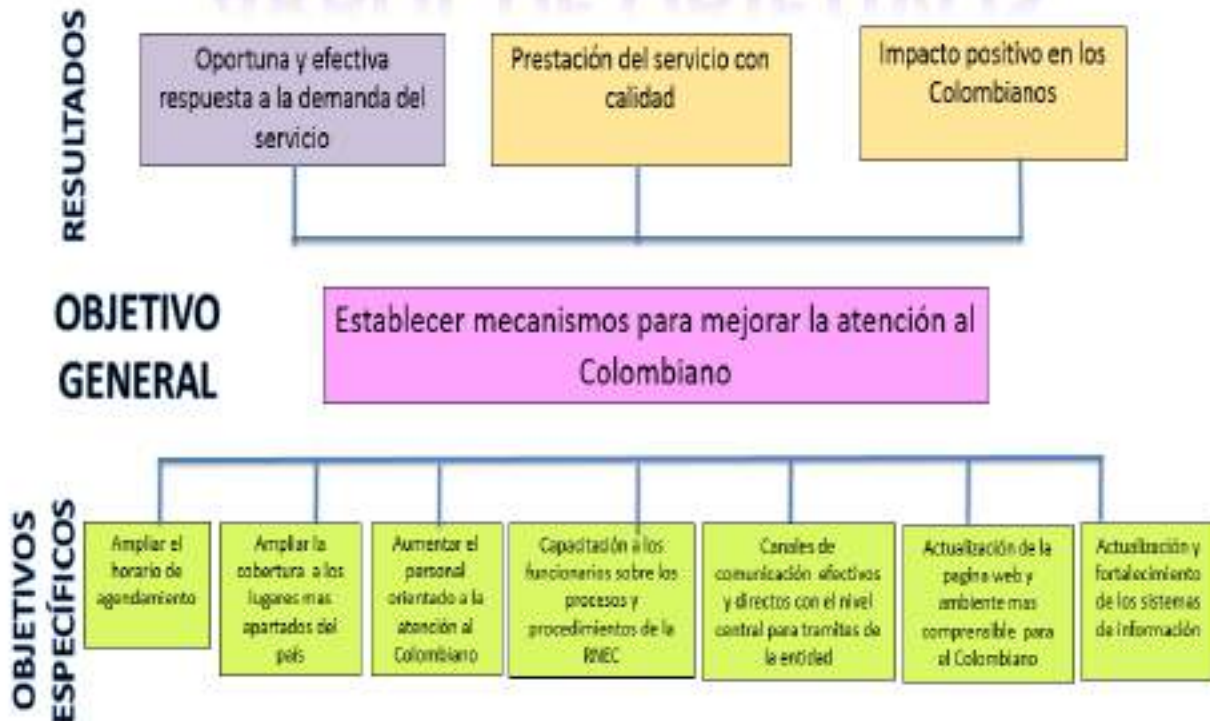


b) **Árbol de Objetivos de la Estrategia de Atención al Colombiano 2015.**

OFICINA DE PLANEACIÓN

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

ÁRBOL DE OBJETIVOS



2.4.2. Contexto: Estrategia de Atención al Colombiano en su componente de Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Denuncias (PQRSD).

La Registraduría Nacional del Estado Civil se encuentra comprometida con formular acciones tendientes a asegurar su cumplimiento normativo en materia de Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Denuncias (PQRSD) y reducir el tiempo de respuesta de las mismas, por tal motivo identificó a grandes rasgos los problemas y los objetivos que se presentan a continuación:

a) Árbol de Problemas Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Denuncias (PQRSD).

OFICINA DE PLANEACIÓN

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

ÁRBOL DE PROBLEMAS



b) Árbol de Objetivos de Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Denuncias (PQRSD).

ÁRBOL DE OBJETIVOS



2.4.3. Subcomponentes de Atención al Colombiano.

La estrategia de atención al colombiano de la Registraduría Nacional del Estado Civil para la vigencia 2016, comprende la implementación del siguiente plan de acción, el cual se configura a partir de los siguientes cuatro (subcomponentes):

- a.) Estructura administrativa y Direccionamiento Estratégico
- b.) Fortalecimiento de los canales de atención.
- c.) Talento Humano
- d.) Normativo y procedimental.
- e.) Relacionamiento con el ciudadano.

2.4.4. Plan de acción para la Estrategia de Atención al Colombiano -2016.

En conjunto, la estrategia y plan de acción de atención al colombiano para la vigencia 2016, se expone y formula en la Matriz de formulación Estrategia de atención al Colombiano, la cual puede ser consultada en la hoja 4 del anexo No. 1 del presente documento.

2.5. QUINTO COMPONENTE: Transparencia y acceso a la información.

La Registraduría Nacional del Estado Civil con la firme voluntad de facilitar el ejercicio democrático, permitir que los ciudadanos accedan fácil y oportunamente a la información de su interés, formula en el presente acápite su plan de acción de transparencia y acceso a la información pública para la vigencia 2016.

El diseño y formulación de la estrategia de transparencia y acceso a la información, se fundamenta en los siguientes lineamientos normativos, instrumentos metodológicos y políticas institucionales:

Instrumentos normativos:

- 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”.*
- Ley 1712 de 2014. *“Por medio de la cual se crea la Ley de Transparencia y del Derecho de Acceso a la Información Pública Nacional y se dictan otras disposiciones”.*

2.5.1. Contexto: Transparencia y acceso a la información.

En cumplimiento a la Ley de Transparencia 1712 de 2014 *Artículo 9: Información mínima obligatoria respecto a la estructura del sujeto obligado. Artículo 11: Información mínima obligatoria respecto a servicios, procedimientos funcionamiento del sujeto obligado* y el Decreto 103 de 2015, la RNEC, efectuó el Registro de Activos de Información e Índice de Información Clasificada y Reservada de los diferentes procesos, en la página web de la entidad. La Información registrada corresponde a: estructura orgánica, presupuesto, normativa, metas e indicadores, adquisiciones, control interno, trámites y servicios, procedimientos, planes e informes, mecanismos de supervisión notificación y vigilancia, PQRSD's, formulación participativa, instrumentos de gestión de información pública. Sin embargo se debe documentar el procedimiento para la actualización del registro de activos de información y el índice de información clasificada y reservada de la Entidad y así efectuar elaborar un diagnóstico frente a la información publicada con el objeto de revisar la calidad de la información registrada en cuanto a contenido, forma y la satisfacción de las necesidades del usuario en lo relacionado con accesibilidad en los espacios físicos para población en situación de discapacidad.

2.5.2. Subcomponentes de la Estrategia de Transparencia y Acceso a la

OFICINA DE PLANEACIÓN

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

Información pública.

La estrategia de transparencia y acceso a la información pública de la Registraduría Nacional del Estado Civil para la vigencia 2016, comprende la implementación del siguiente plan de acción, el cual se configura a partir de los siguientes cuatro (subcomponentes):

- a.) Lineamientos de Transparencia Activa
- b.) Lineamientos de Transparencia pasiva
- c.) Elaboración de los instrumentos de Gestión de la Información.
- d.) Criterio Diferencial de Accesibilidad
- e.) Monitoreo del acceso a la información pública.

2.5.3. Plan de acción para la Estrategia de Transparencia y Acceso a la Información -2016.

En conjunto, el plan de acción de atención al colombiano para la vigencia 2016, se expone y formula en la Matriz de formulación Estrategia de Transparencia y Acceso a la Información Pública, la cual puede ser consultada en el la hoja 5 del anexo No. 1 del presente documento.

ANEXOS

- Anexo 1. Plan Anticorrupción y de Atención al Colombiano de la Registraduría Nacional del Estado Civil por componentes - vigencia 2016.
- Anexo 2. Mapas de Riesgos de Corrupción de la Registraduría Nacional del Estado Civil, el Fondo Rotatorio, el Fondo Social de Vivienda y las Registradurías Delegadas para la vigencia 2016.

OFICINA DE PLANEACIÓN

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

"Colombia es democracia, Registraduría su garantía"

CITAS

1. Denhardt, R. B., & Denhardt, J. V. (2015). The New Public Service Revisited. *Public Administration Review*, Vol.75.
2. Documento caracterización del ciudadano de la RNEC (2010). Resultados aplicación de la ficha caracterización del ciudadano del 15 al 30 de octubre de 2009.
3. Guía para la Gestión del Riesgo de Corrupción (2015). Secretaría de Transparencia de la Presidencia de la República,
4. CONPES N° 167 del 9 de diciembre de 2013. “Estrategia Nacional de la Política Pública Integral Anticorrupción”. Marco Conceptual. Bogotá.
5. Decreto 19 de 2012. “Por el cual se dictan normas para suprimir o reformar regulaciones, procedimientos y trámites innecesarios existentes en la Administración Pública”.
6. CONPES N° 3654 del 12 de abril de 2010. “Política de Rendición de Cuentas a los Ciudadanos”
7. CONPES N° 3649 del 15 de marzo de 2010 - “Política Nacional de Servicio al Ciudadano”, CONPES No. 3785 de 2013- Política Nacional de Eficiencia Administrativa al Servicio del Ciudadano.
8. Documento Estrategias para la Construcción del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano- Versión 2”, (2015). Secretaría de Transparencia Presidencia de la República.
9. Ley 1712 de 2014. “Por medio de la cual se crea la Ley de Transparencia y del Derecho de Acceso a la Información Pública Nacional y se dictan otras disposiciones”.
10. Resolución No. 8183 del 05 de diciembre de 2008 - Política de Administración de Riesgo de la Registraduría Nacional del Estado Civil.
11. Guía para la Gestión del Riesgo de Corrupción, 2015 - Secretaría de Transparencia Presidencia de la República- 2015.
12. Informe de Seguimiento a las estrategias del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano. Diciembre de 2015. Elaborado por la Oficina de Control Interno.