

anexo 1
PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO
VIGENCIA 2014

Entidad:	Registraduría Nacional del Estado Civil			
Componentes	Estrategia, Mecanismo, Medida	Actividades	Fecha de Finalización actividad	Responsable
Metodología para la identificación de riesgos de corrupción y acciones para su manejo	Mapa de Riesgos de Corrupción	1. Estructurar el Mapa de Riesgos de los Fondos Adscritos	Noviembre	Responsables de Procesos Jefe Fondo Social de Vivienda Jefe Oficina de Planeación
		2. Divulgar el mapa de riesgos de corrupción de los Fondos Adscritos.		Jefe Oficina de Planeación
Estrategía Antitrámites.	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. Revisar y Actualizar las caracterizaciones de los Procesos y los procedimientos de los Macroprocesos Misionales y de Apoyo, con fundamento en el Decreto 943 de 2014 (Actualización MECI).	Agosto	Registrador Delegado para el Registro Civil y la Identificación, Registrador Delegado en lo Electoral, Jefe de Oficina de Planeación
		2. Realizar el seguimiento al aplicativo Web de defunciones en los módulos de notarias	Trimestral	Gerente de Informatica
		3. Efectuar seguimiento a la actualización de la réplica de Registro Civil para el aplicativo web "Donde estoy registrado"	Trimestral	

anexo 1
PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO
VIGENCIA 2014

Entidad:	Registraduría Nacional del Estado Civil			
Componentes	Estrategia, Mecanismo, Medida	Actividades	Fecha de Finalización actividad	Responsable
Estrategia Antitrámites.	Optimizar los procesos y procedimientos de las áreas misionales y de apoyo para asegurar una prestación de servicios eficaz, acorde con las nuevas tecnologías.	4. Gestionar las consultas y cruces de información en el Archivo Nacional de Identificación (ANI) conforme a los requerimientos de las entidades públicas.	Trimestral	Gerente de Informatica
		5. Gestionar las consultas y cruces de información en el Archivo Nacional de Identificación (ANI) conforme a los requerimientos de las entidades privadas.	Trimestral	
		6. Depurar y actualizar el Censo Electoral	Trimestral	Registrador Delegado en lo Electoral Director de Censo Electoral
	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 nuevo aplicativo SUIT – Versión 3.0.	Anual	Registrador Delegado para el Registro Civil y la Identificación, Registrador Delegado en lo Electoral , Jefe de Oficina de Planeación
		2. Revisar los formularios asociados a los trámites en el aplicativo SUIT 3.0 y diseñar y validar de ser el caso, los formatos de solicitud que se requieran para los trámites analizados.	Anual	
		3. Revisar y analizar las acciones de racionalización pertinentes en el o los trámite(s) misionales.	Anual	



anexo 1
PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO
VIGENCIA 2014

Entidad:	Registraduría Nacional del Estado Civil			
Componentes	Estrategia, Mecanismo, Medida	Actividades	Fecha de Finalización actividad	Responsable
Rendición de Cuentas	Permitir que los ciudadanos participen de forma activa en la definición de ejes temáticos a ser tratados en la audiencia pública de Rendición de Cuentas.	1. Elaborar la planeación de la rendición de cuenta con todos los lineamientos necesarios para el desarrollo de la misma.	Octubre	Jefe Oficina de Planeación
		2. Preguntar aleatoriamente a los ciudadanos que se acerquen a solicitar trámites y servicios en las Registraduría Especiales, Municipales y Auxiliares del país, sobre los ejes temáticos que les gustaria se tratara en la Audiencia Publica	Noviembre	
		3. Disponer de un espacio de diálogo e intercambio de ideas con la ciudadanía a través de Foro virtual	Noviembre	Jefe Oficina de Comunicaciones y Prensa
		4. Realizar la Rendición de Cuenta de la Entidad	Diciembre	Registrador Nacional Directivos
		5. Divulgar la Rendición de Cuentas a través de los diferentes medios de comunicación que maneja la entidad (boletín semanal, periódico mural, página WEB, etc).	Diciembre	Jefe Oficina de Comunicaciones y Prensa



anexo 1
PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCION AL CIUDADANO
VIGENCIA 2014

Entidad:	Registraduria Nacional del Estado Civil			
Componentes	Estrategia, Mecanismo, Medida	Actividades	Fecha de Finalización actividad	Responsable
Mecanismos para mejorar la atención al ciudadano	Fortalecer el uso y la incorporación de herramientas tecnológicas para la simplificación de los procesos misionales y de apoyo.	1. 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 PRI(enel CAN)	trimestral	Gerente de Informática
		2. Mejoramiento de la Plataforma Informática.	Trimestral	
	Continuar con el cumplimiento de los términos de ley para la atención de las PQRSDs recibidas	1. Efectuar seguimiento y elaborar informes sobre la gestión de las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias presentadas por la ciudadanía.	Mensual	Coordinador de PQR'S
	Mejorar las instalaciones físicas de la Entidad.	1. 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 la Infraestructura Administrativa a nivel Nacional" .	Anual	Gerente Administrativo y Financiero Grupo Mantenimiento y Construcciones

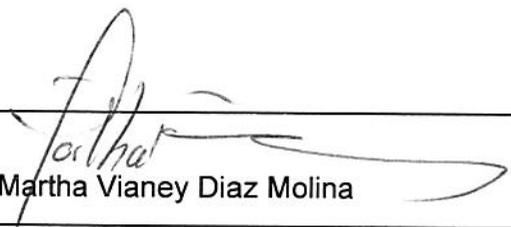


anexo 1
PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO
VIGENCIA 2014

Entidad:	Registraduría Nacional del Estado Civil			
Componentes	Estrategia, Mecanismo, Medida	Actividades	Fecha de Finalización actividad	Responsable
Mecanismos para mejorar la atención al ciudadano	Disponer de nuevas herramientas para mejorar la atención de los usuarios	1. Diseñar y Elaborar el Manual de Atención al Ciudadano.	Agosto	Jefe Oficina de Planeación
		2. Diagramar y Divulgar el Manual de Atención al Ciudadano	Septiembre	Jefe Oficina de Comunicaciones y Prensa
		3. Actualizar y Divulgar el Portafolio de Servicios de la Entidad.	Octubre	Jefe Oficina de Planeación
		4. Revisión del contenido de la página Web desde el enfoque del ciudadano y estructurar su rediseño	Diciembre	Jefe Oficina de Comunicaciones y Prensa
		5. Elaborar y enviar a las sedes de la Entidad la Carta de Trato Digno.	Noviembre	Jefe Oficina de Planeación
		6. Sostener un tráfico mínimo de visitantes que consulten la página de Internet.	Trimestral	Jefe Oficina de Comunicaciones y Prensa
		7. Monitorear la imagen institucional en los medios de comunicación, manteniendo un porcentaje del 90% de las noticias publicadas con enfoque positivo o neutro.	Trimestral	



anexo 1
PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCION AL CIUDADANO
VIGENCIA 2014

Entidad:	Registraduria Nacional del Estado Civil			
Componentes	Estrategia, Mecanismo, Medida	Actividades	Fecha de Finalización actividad	Responsable
		8. Promover la cultura de servicio al ciudadano a través de capacitaciones en temas de servicio al ciudadano	Diciembre	Gerente del Talento Humano, Jefe Oficina de Planeación
Mecanismos para mejorar la atención al ciudadano	Disponer de nuevas herramientas para mejorar la atención de los usuarios	9. Socializar la Metodología que contiene los "Lineamientos Técnicos para el diseño, aplicación, gestión y análisis de mediciones de satisfacción en materia de Servicio al Ciudadano" emitida por el DNP.	Agosto	Responsables de Macro Procesos Misionales, Delegados Departamentales, Registradores Distritales
		10. Aplicar la metodología para dar cuenta de los "Lineamientos Técnicos para el diseño, aplicación, gestión y análisis de mediciones de satisfacción en materia de Servicio al Ciudadano" emitidos por el DNP.	Octubre	Jefe de Oficina de Planeación
		10. Continuar con la participación de la Entidad en las Ferias de Servicio al Ciudadano programadas y lideradas por el Programa y Nacional de Servicio al Ciudadano – PNSC.	5 ferias así: 26 de abril Malambo - Atlantico 26 de julio Yopal - Casanare 6 de septiembre Cauca - Antioquia 18 de octubre Puerto Asís - Putumayo 29 de noviembre Riohacha - Guajira	Delegados Departamentales del Atlantico, Casanare, Antioquia, Putumayo y la Guajira coordinados por la Oficina de Planeación
Consolidación del documento	 Nombre: Martha Vianey Diaz Molina			
	Cargo: Jefe oficina de Planeación			