

# **REGISTRADURIA NACIONAL DEL ESTADO CIVIL**

## **OFICINA DE CONTROL INTERNO**

### **EVALUACION Y CONCLUSIONES AUDIENCIA PÚBLICA DE RENDICION DE CUENTAS VIGENCIA 2012**

La Registraduría Nacional del Estado Civil, realizó el 11 de diciembre de 2012, a partir de las 8:30 a.m., la Audiencia Pública de Rendición de Cuentas, sobre la gestión de la vigencia 2012, en el Auditorio Aníbal Cardozo Gaitán, dentro de las instalaciones de la entidad. En la Audiencia participaron el Registrador Nacional y el equipo directivo de la Entidad, quienes presentaron el informe de gestión correspondiente a cada una de las dependencias a su cargo.

#### **1. GESTION PREVIA**

Con el liderazgo de la Oficina de Planeación en coordinación con la Oficina de Comunicaciones de la Entidad, se planeó y desarrolló la organización de la Rendición de Cuentas vigencia 2012, para lo cual se informó con anterioridad que el tema central sería la gestión realizada durante el período citado, y se abrió un foro virtual a partir del 17 de noviembre, preguntando a la ciudadanía sobre qué temas consideraba se deberían tratar en la Audiencia.

#### **PARTICIPACION CIUDADANA**

Estos espacios permitieron interactuar con los usuarios que recurren a los servicios de la Entidad. Las inquietudes de los ciudadanos se circunscribieron principalmente a sugerir el fortalecimiento tecnológico de la RNEC, para ofrecer mejores servicios a la ciudadanía, y a proponer que se establezcan mecanismos para la entrega de las cédulas de ciudadanía.

#### **CONVOCATORIA**

La convocatoria General se efectuó a través de distintos medios, como:

Programa Registra TV

Noticias al día.

Boletín Semanal – Nuestra Huella Digital,

Comunicados de Prensa

Periódico mural

Página web

A continuación se relacionan los invitados a la rendición de cuentas:

<b>Grupo de suscriptores/aplicativo web</b>	<b># de correos electrónicos</b>
Directivos	18
Funcionarios	2.835
Medios	3529
Partidos	22.442
Suscriptores	4182

Además se invitaron directamente a los representantes de 43 entidades públicas del orden nacional y regional; también a Magistrados del Consejo Nacional Electoral; los medios convocados corresponden a los acreditados en la base de datos de la Oficina de Comunicaciones de la Entidad.

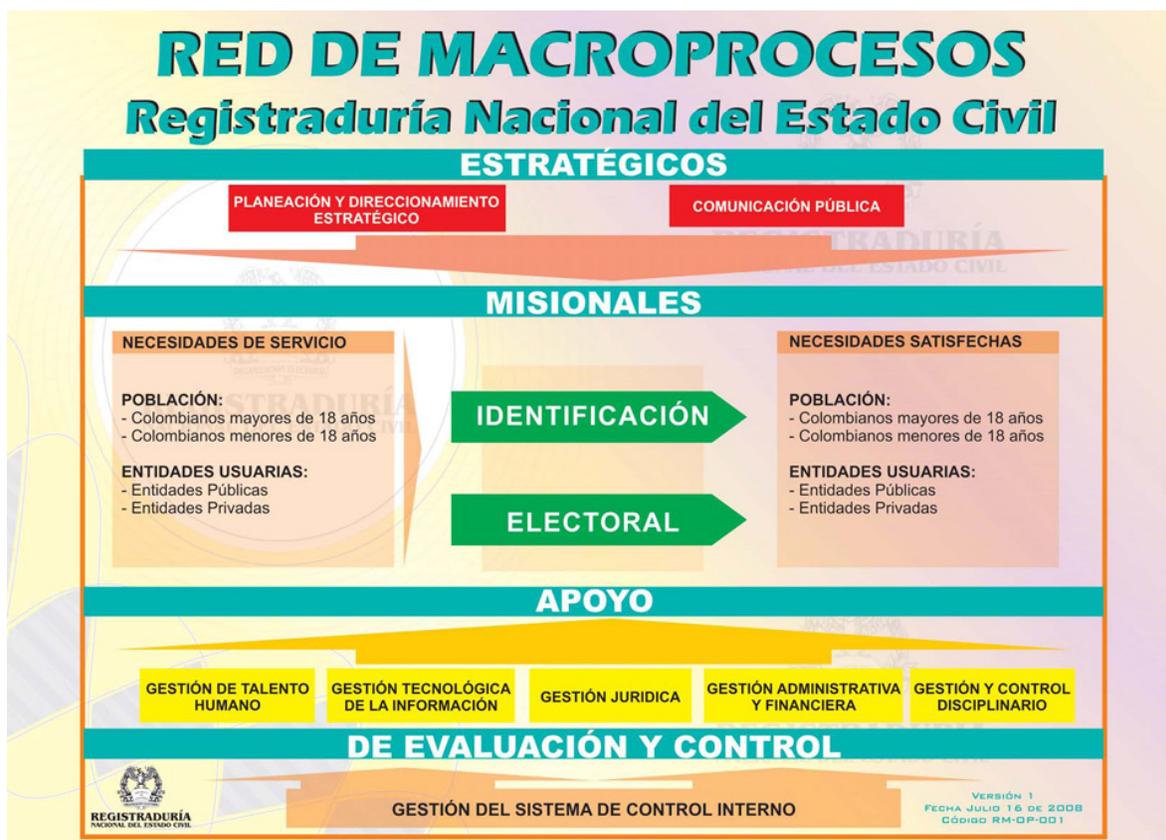
Para ello, se diseñaron tarjetas de invitación personalizadas y de participación.

## **2. DESARROLLO DE LA AUDIENCIA**

Dio apertura a la Audiencia el señor Registrador quien manifestó su satisfacción por la oportunidad de presentar a la opinión pública y a los asistentes a la audiencia, el tercer informe de rendición de cuentas que cubre la gestión de la

vigencia2012, indicando que para el efecto, los jefes responsables de cada Macroproceso rendirán el informe correspondiente, para demostrar la eficacia con que se han logrado los objetivos en el año.

La audiencia se desarrolló en torno a los Macroprocesos a través de los cuales gestiona la Registraduría.



## MACROPROCESOS ESTRATEGICOS

Por parte de la Oficina de Planeación se informó el avance de cumplimiento del plan estratégico, en relación con los 5 objetivos establecidos para cumplir en la vigencia 2012:

1. Optimizar los procesos y procedimientos de las áreas misionales y de apoyo, para asegurar una prestación eficaz en el servicio. Se reglamentó el acceso a las bases de datos para las entidades públicas, en cumplimiento de lo establecido en el Plan Nacional de Desarrollo que establece la gratuidad para el acceso a este servicio. Para el efecto se emitió la Resolución 6167 de 2011.

2. Fortalecer el uso y la incorporación de herramientas tecnológicas para la simplificación de los procesos misionales y de apoyo. Se elaboró una estrategia que se está documentando para ponerla en marcha en el año 2013. Se levantó un inventario de necesidades de hardware y de software de las diferentes dependencias de la entidad, para fortalecer las herramientas a través de un proyecto de inversión denominado Adquisición de Equipos.
3. Reducir los tiempos de atención y respuesta en los servicios al usuario, privilegiando el interés superior de la población vulnerable. Se adelantaron acciones con el fin de obtener las bases de datos de esta población y poder desarrollar estrategias más eficaces para su identificación.
4. Gestionar la asignación y distribución de los recursos presupuestales de acuerdo a su naturaleza y destinación, para el adecuado cumplimiento de la Misión Institucional. Se ha gestionado ante el Ministerio de Hacienda la consecución de recursos con el fin de dar cumplimiento al Decreto 019 de 2012; entre tanto con recursos de la vigencias 2012 se han desarrollado actividades de cumplimiento de esta norma.
5. Implementar el sistema de carrera administrativa especial en la Registraduría Nacional del Estado Civil. Se expidieron actos administrativos mediante los cuales, se creó el Grupo de Carrera Administrativa Especial y se asignaron algunas funciones al Grupo de Gestión de Talento Humano.

En cuanto a la ejecución del Plan de Acción Institucional, se informó que a la fecha se ha ejecutado el 78%, con un cumplimiento total de lo programado. Se rindió informe de ejecución de los recursos asignados por fuentes de financiación del presupuesto de la Nación a los siguientes Proyectos de inversión: Ampliación de la red Corporativa de telecomunicaciones y el PMTII. De igual manera, lo relacionado con la asignación de recursos propios de la Entidad para diferentes proyectos de Inversión.

En el Componente de Comunicaciones, se presentaron los avances en materia de comunicación interna y externa. Para la vigencia 2012, se resaltó el establecimiento de un nuevo Plan de comunicaciones que comprende la comunicación informativa o externa y la comunicación organizacional o interna, con lo cual se fortalecen los canales de comunicación entre la entidad y sus usuarios, la ciudadanía y los funcionarios respectivamente. En la página web, se crearon dos nuevas secciones para interactuar con la ciudadanía: el Chat y el Sondeo, logrando mayor eficacia de su gestión a través de los diferentes medios

de comunicación establecidos en la Entidad, entregando información amplia y oportuna.

## **MACROPROCESOS MISIONALES**

En lo relacionado con el Macroproceso de Identificación, se hizo énfasis en la gestión realizada para la expedición de la nueva tarjeta azul biométrica para la identificación de los niños mayores de 7 años, que inició en julio del 2012 y al 1° de diciembre del mismo año, se habían expedido 123.593 documentos.

De igual manera se informó cómo a través de la página web se ha interactuado con la ciudadanía, en cuanto a información de: cédulas de ciudadanía, Registro Civil y en cumplimiento del Decreto 019 de 2012, se ha cruzado información con diferentes entidades sobre la base de datos de identificación, actualizada permanentemente y se han suscrito convenios para permitir el acceso a las entidades públicas y privadas, para la toma de decisiones.

La Registraduría Delegada en lo Electoral, como responsable del Macroproceso de Electoral, presentó un balance de su gestión durante el período de rendición de cuentas, la realización de 12 procesos electorales, aplicando el sistema de biometría, lo cual ha sido exitoso. Se destacó la transparencia y la información ágil y oportuna del resultado de las elecciones, de algunos gobernadores, alcaldes y la consulta Popular de partidos políticos

Se trabaja en la preparación de las elecciones de congreso de al año 2014, para lo cual se gestiona la consecución de recursos ante el Congreso de la República, con miras a fortalecer los recursos tecnológicos, con la implementación de tecnología de punta de manera tal que los procesos electorales, sean más transparentes y ágiles de lo que han sido hasta el momento.

## **MACROPROCESOS DE APOYO**

En cuanto a los Macroprocesos de Apoyo, las áreas correspondientes rindieron su informe, que evidencia la gestión realizada.

En cuanto al Talento Humano y su desarrollo, se resaltó la nivelación salarial y las gestiones tendientes a la implementación de la Carrera Administrativa.

En el área Administrativa, se manifestó entre otros aspectos, sobre las actividades tendientes a la adecuación y mejora de diferentes instalaciones de las Registradurías y de las dependencias de la sede central: la adecuada adquisición de bienes y servicios para su funcionamiento y a la implementación

demecanismos de control en aspectos tales como lo relacionado con el uso del parque automotor de la Entidad y de austeridad del gasto en servicios públicos. Además se elaboró instructivo para las Delegaciones sobre el procedimiento a seguir para los diferentes trámites contractuales.

La Dirección Financiera informó la ejecución presupuestal de la Registraduría Nacional, del Consejo Nacional Electoral y del Fondo Rotatorio. En materia de capacitación, estableció un vínculo Escuela virtual que permite el acceso de funcionarios y ciudadanía en general para observar el control del recaudo.

En el área de Informática, en desarrollo del apoyo que presta a las diferentes dependencias de la entidad, se diseñaron aplicativos: para el Proceso de Identificación, uno para que los ciudadanos puedan acceder y conocer el estado de su cédula de ciudadanía y otro para que puedan consultar donde está inscrito tanto su Registro Civil, como el de Registro de Matrimonio. En materia electoral, se diseñó el software que registra el avance y resultado de los diferentes procesos electorales.

La Oficina Jurídica, informó sobre su gestión, resaltándose que ha fortalecido controles relacionados con la atención de requerimientos de Acciones de Tutela y su seguimiento, para lo cual además ha elaborado instructivos y ha efectuado asesoría a las diferentes dependencias. Similar actuación ha adelantado en materia de Cobro Coactivo y de Contratación.

La Secretaria General dentro de su gestión de apoyo al despacho del Registrador Nacional, resaltó para la vigencia 2012, el liderazgo y coordinación en el proceso de nivelación salarial de los funcionarios de la Entidad y la coordinación y celebración de los convenios necesarios, con diferentes entidades en desarrollo del Decreto 1450 de 2011, sobre acceso a la base de datos de la RNEC.

En lo atinente al desarrollo de los diferentes procesos disciplinarios, a cargo de la Oficina de Control Disciplinario Interno, se informó sobre las diferentes actuaciones adelantadas, por conductas presuntamente indebidas, por parte de funcionarios de la Entidad, cuyo resultado redundó en el buen funcionamiento institucional. Además se hizo énfasis en lo actuado en relación con la Asesoría y Seguimiento al Proceso Disciplinario adelantado en las Delegaciones y en cuanto a la atención de diferentes requerimientos en materia disciplinaria.

## **FONDO SOCIAL DE VIVIENDA**

El Fondo de Vivienda, cuenta con Personería Jurídica y Autonomía Financiera y Administrativa propia.

Se informó sobre la gestión del Fondo en cuanto al avance en el otorgamiento de créditos para compra, cambio, liberación de hipoteca y mejoras de vivienda; igualmente, sobre la gestión de recuperación de cartera y sobre el proyecto de digitalización de la información del fondo, tales como los diferentes títulos de los créditos.

## **MACROPROCESO DE CONTROL Y EVALUACION**

Por último, cerró las presentaciones de la audiencia de rendición de cuentas, la Jefe de la Oficina de Control Interno, quien realizó una clara exposición sobre la gestión de la Oficina, enmarcada dentro de los procesos de: Evaluaciones Integrales, Relación con Entes Externos y Seguimiento y Mejora de todos los procesos, rindiendo un parte de cumplimiento de la programación de las Auditorías previstas, tanto a nivel central como desconcentrado. Igualmente hizo énfasis en el acompañamiento al fortalecimiento del control en algunos procesos, lo cual redundó en mejoras para los mismos y en beneficio para la entidad como es el incremento en los recaudos. También resaltó la labor de atención a los requerimientos de los entes de control como la CGR, y el seguimiento al cumplimiento de las acciones de mejora propuestas por los proceso, en los diferentes planes de mejoramiento.

## **DELEGACIONES DEPARTAMENTALES Y REGISTRADURIAS**

Se resalta que la gestión de la Entidad, fue adelantada a nivel Nacional con la participación adecuada de las Delegaciones Departamentales y Registradurías, quienes aplicaron en debida forma las políticas y directrices del Sector Central.

## **3. EVALUACION Y CONCLUSIONES**

### **ASISTENTES A LA AUDIENCIA**

Se realizó la transmisión en directo a través de streaming como medio de difusión masiva desde la página de la Entidad [www.registraduria.gov.co](http://www.registraduria.gov.co) para todos los ciudadanos y funcionarios que no se encontraban en el Auditorio. De acuerdo con los registros de asistencia, se observó que además de los Directivos que presidieron la Audiencia, asistieron 41 personas al auditorio.

## CIERRE DE LA AUDIENCIA

Una vez realizadas las diferentes presentaciones, se dió por concluido el evento.

## DIFUSION DELA AUDIENCIA

La audiencia fue transmitida en vivo a través del sitio Web, Adicionalmente el video se publicó en los medios utilizados para la convocatoria, esto es: Programa Registra TV, Noticias al día, Boletín semanal- Nuestra Huella Digital, Comunicados de prensa, Periódico mural, retransmisión por el canal institucional de televisión.

## ENCUESTA DE EVALUACIÓN DE LA AUDIENCIA PÚBLICA

Diez (10) de los asistentes a la Audiencia Pública diligenciaron la encuesta de opinión, la cual fue elaborada con el fin de medir la calidad en la organización del evento y retroalimentar el proceso para audiencias futuras. De la consolidación de las respuestas se obtuvieron los siguientes resultados:

1. A la pregunta: **Cree usted que se le informó sobre el evento en forma oportuna?** Los asistentes respondieron:

SI	9
NO	1

2. A la pregunta: **Cree usted que la audiencia pública se desarrolló de manera:**

Bien organizada	9
Regularmente organizada	1
Mal organizada	0
No contestó	0

3. A la pregunta: **La explicación inicial sobre el procedimiento de las intervenciones en la audiencia fue:**

Clara	9
-------	---

Confusa	1
---------	---

4. A la pregunta: **Cree usted que los tiempos de intervención de los asistentes fueron equitativos:**

SI	7
NO	3
NO RESPONDIO	0

5. A la pregunta: **Los temas de la audiencia pública fueron presentados y discutidos de manera:**

Profunda	7
Moderadamente profunda	1
Superficial	2

6. A la pregunta: **Cómo se enteró de la realización de la audiencia pública?**

Radio	0
Medios escritos	2
TV	1
La Comunidad	1
Invitación Pública	4
Página Web	6

Nota: Algunos se enteraron por más de un medio.

7. A la pregunta: **Considera que la participación de la ciudadanía en el control de la gestión es :**

Muy importante	9
Importante	0
Sin importancia	1

8. A la pregunta: **De acuerdo con la utilidad de las audiencias públicas como espacio para la participación ciudadana, considera necesario continuar con la realización de las mismas para el control de la gestión pública?**

SI	9
NO	1

## **OBSERVACIONESSOBRE LA ENCUESTA**

De acuerdo con el análisis de los resultados de la encuesta aplicada a los asistentes a la Audiencia Pública se presentan las siguientes observaciones:

1. El 90% de los asistentes consideró que la información del evento fue oportuna, contrariamente el 10% consideró que no.
2. La percepción del 90% de los encuestados fue que la audiencia estuvo bien organizada; mientras que el 10%, la calificó como regular.
3. El nivel de claridad de la explicación sobre el procedimiento de intervención, fue calificado como claro por el 90% de los encuestados, el 10% lo consideró confuso.
4. Frente al tiempo de intervención de los participantes, se consideró equitativo por el 70% de los participantes, mientras que el 30% así no lo consideró.
5. La presentación de los temas durante la Audiencia Pública se calificó como profunda por el 70% de los asistentes; el 10% la calificó como moderadamente profunda y el 20% la estimó como de superficial.
6. Los medios más efectivos para la convocatoria fueron la página web, seguida de la invitación pública.

7. En lo referente a la Audiencia Pública como medio de participación de la ciudadanía para el control de la gestión pública la mayoría de los encuestados, el 90%, la valoraron de muy importante, seguido del 10% que lo consideran sin importancia.
8. Por La utilidad de la Audiencia Pública como espacio para la participación de la ciudadanía, fue considerado como necesario continuar con su realización por parte del 90% de los asistentes, mientras que el 10% no le dio importancia.

No obstante el porcentaje de asistentes presenciales al evento, comparado con el alto número de invitados, se observa que la amplia difusión y los medios tecnológicos utilizados para ello, permitió que la rendición de cuentas fuera vista por un alto número de ciudadanos, partes interesadas y funcionarios en general.

## **CONCLUSIONES DE LA AUDIENCIA**

La Oficina de Control Interno, concluye que la audiencia se realizó bajo los parámetros que para estos eventos ha emitido el Departamento Administrativo de la Función Pública, en cuanto a metodología y contenido; de igual manera se observó que los temas tratados corresponden al objetivo propuesto y con ellos se atendieron y se pretendieron despejar las inquietudes que algunos de los ciudadanos manifestaron en la etapa previa a su celebración, como lo registrado en el foro virtual convocado desde el 17 de noviembre, sobre el fortalecimiento tecnológico de la entidad, para ofrecer mejores servicios a la ciudadanía y el establecimiento de mecanismos para la entrega de las cédulas sin reclamar, planteamientos que se consideraron de importancia para tratar en este evento, fortaleciendo de esta manera la participación ciudadana.

Además del propósito manifestado por los responsables de los diferentes Procesos en la continuidad de sus programas, no se generaron compromisos por parte de la Administración en este escenario, que impliquen una evaluación específica con posterioridad por parte de la OCI.

Analizadas las encuestas de los asistentes a la Audiencia Pública de Rendición de Cuentas y observado el desarrollo de la misma, la Oficina de Control Interno observa que la calidad del contenido de los temas y su exposición en forma clara y con lenguaje comprensible por los responsables de los diferentes Macroprocesos de la Entidad, reflejan claramente la gestión de la misma y que permitieron un conocimiento amplio a la ciudadanía a través de este ejercicio de control ciudadano.