



**REGISTRADURÍA**  
**NACIONAL DEL ESTADO CIVIL**

**PLAN DE FORTALECIMIENTO**  
**ATENCIÓN A LA POBLACION VICTIMA**

**Bogotá, D.C., Septiembre de 2013**

**INDICE**

	Pagina
<b>1. Aspectos Generales</b>	<b>3</b>
Introducción	3
1.1 Objetivo	4
1.2 Marco Normativo	4
<b>2 Alcance</b>	<b>4</b>
<b>3 Formulación de lineamientos del plan</b>	<b>4</b>
3.1 Proceso Estratégico	5
3.2 Proceso Misional	7
3.3 Proceso de Apoyo	8
3.4 Proceso de seguimiento	11

## **1. ASPECTOS GENERALES**

### **Introducción**

La Registraduría Nacional del Estado Civil como Entidad integrante del Sistema Nacional de Atención y Reparación Integral a las Víctimas – SNARIV, ha dispuesto implementar y establecer mecanismos que permitan atender de manera pertinente y oportuna a la población víctima, contribuyendo a que las Entidades competentes puedan restablecer los Derechos a la justicia, verdad y reparación, cumpliendo así con los objetivos previstos en el Plan Nacional de Atención y Reparación Integral a las Víctimas, a través de la garantía del derecho a la Identidad.

De otra parte, la Ley 1448 de 2011, *“Por la cual se dictan medidas de atención, asistencia y reparación integral a las víctimas del conflicto armado interno y se dictan otras disposiciones”*, incorpora los avances en cuanto al reconocimiento y dignificación de las víctimas del conflicto armado por medio de la materialización de sus derechos, dando aplicación a los estándares internacionales en materia de atención y reparación.

En este contexto, existe un compromiso por parte de la entidad, en apoyar este proceso que sin duda alguna, permitirá brindar un servicio tendiente a identificar a la población víctima de nuestro país, cumpliendo con las metas y objetivos dispuestos por el Gobierno Nacional.

### **1.1 Objetivo**

Establecer acciones que fortalezcan la capacidad de respuesta de la Registraduría Nacional del Estado Civil, respecto de la atención a la población víctima, basados en las políticas y objetivos institucionales.

### **1.2 Marco Normativo**

La Ley 1448 de 2011, *"Por la cual se dictan medidas de atención, asistencia y reparación integral a las víctimas del conflicto armado interno y se dictan otras disposiciones"*.

### **2. Alcance**

La elaboración del presente plan de fortalecimiento, aplica desde el 1 de octubre de 2013 a 30 de diciembre de 2014.

### **3. Formulación de Lineamientos del Plan**

Teniendo en cuenta lo establecido por la Unidad de Atención y Reparación Integral a las Víctimas- UARIV en el documento *"Lineamientos para la formulación de los planes de fortalecimiento de entidades de nivel nacional que integran el sistema nacional de atención y reparación integral a las víctimas"* se definen las directrices dentro de los doce objetivos específicos contemplados en el mismo. Dichos objetivos se desarrollarán de acuerdo con el marco de los procesos estratégicos, misionales y de apoyo en lo concerniente a la Entidad.

### **3.1 Proceso Estratégico**

3.1.1 Objetivo 1 Diseñar planes, programas, proyectos y/o servicios que cuenten con metas físicas y financieras para la prevención, protección, atención, asistencia y reparación integral a las víctimas, en el marco del Plan Nacional de Atención y Reparación Integral a las Víctimas 2012 – 2021, en el ámbito de las competencias asignadas a la entidad sobre la materia.

Observaciones:

Actividad 1. La Registraduría Nacional del Estado Civil, elaborará un plan acción anual dirigido a la atención a la población víctima.

Actividad 2. La Registraduría Nacional del Estado Civil cuenta anualmente con recursos financieros y presupuestales que están destinados a la atención requerida por la población desde sus procesos misionales sin distingo alguno. No obstante respecto del proyecto de inversión destinado para atención a población desplazada en oficinas móviles, que presta servicio en sitios de difícil acceso para las vigencias 2013 y 2014 no aplica la asignación de recursos financieros y presupuestales en razón a que ya se encuentran establecidos los presupuestos de los proyectos de inversión formulados ante el DNP.

Actividad 3. Atender los requerimientos específicos que fueren necesarios para la formulación e implementación de los planes operativos del subcomité técnico de sistemas de información.

Actividad 4. Suministrar los insumos y participa de manera activa con al estrategia SNARIV territorial, realizando gestiones de coordinación

focalizando la oferta institucional para la atención a la población víctima.

- 3.1.2 Objetivo 2 Incorporar procedimientos específicos para la prevención, protección, atención, asistencia y reparación integral a las víctimas, en el modelo de operación por procesos de la entidad.

Observaciones:

Actividades 1 a 4. Los procedimientos de identificación de las personas establecidos por la Registraduría Nacional del Estado Civil, se encuentra estandarizados y normalizados.

- 3.1.3 Objetivo 3 Adoptar e institucionalizar una estrategia integral de comunicación y divulgación, que garantice la información oportuna sobre la oferta programática para la prevención, protección, atención, asistencia y reparación integral a las víctimas.

Observaciones:

Actividades 1, 3 y 4 Teniendo en cuenta, que la Registraduría Nacional del Estado Civil, cuenta con diversos medios de comunicación de cobertura nacional tales como una página web, programa de televisión, revistas, boletines y comunicados de prensa, los cuales permiten mantener informados tanto a funcionarios como a la ciudadanía en general a través de los cuales se brinda una información oportuna respecto de los servicio de la entidad y temas relacionados, se considera que estas actividades no requerirán de fortalecimiento.

Actividad 2 La Registraduría Nacional del Estado Civil, establecerá la estrategia de comunicación y divulgación que garantice, una información

oportuna a la población víctima de manera específica en lo relacionado a la atención y servicios, a través de la pagina web de la entidad.

- 3.1.4 **Objetivo 4** Garantizar el derecho de las víctimas a informarse, intervenir, presentar observaciones, recibir retroalimentación y coadyuvar de manera voluntaria en el diseño de los instrumentos de implementación, seguimiento y evaluación de los planes, programas, proyectos y/o servicios dirigidos a la prevención, protección, asistencia, atención y reparación integral a las víctimas, de acuerdo con lo dispuesto en la ley 1448 de 2011 y las normas que las complementan o desarrollan.

Observaciones:

Actividades de 1 a 5. De acuerdo con lo establecido en la Resolución 0388 de 10 de mayo de 2013 *"por la cual se adopta el protocolo de participación efectiva de las víctimas del conflicto armado"* se garantiza el derecho de las víctimas a informarse intervenir y presentar observaciones dirigidos a la prevención y asistencia y reparación integral. Teniendo en cuenta lo establecido a través de esta norma, no se requiere definir acciones de fortalecimiento en razón a que la Entidad cuenta con procedimientos establecidos para la prestación del servicio de identidad no susceptible de admitir alternativas de atención según tipo de población..

## **3.2 Proceso Misional**

- 3.2.1 **Objetivo 5** Mejorar la calidad y cobertura de los planes, programas, proyectos y/o servicios dirigidos a la prevención, protección, asistencia, atención y reparación integral a las víctimas.

**Observaciones:**

Actividades 1 a 4. La Entidad Propenderá por establecer lineamientos que permita afianzar la cobertura de servicio a la población víctima.

- 3.2.2 **Objetivo 6 Flexibilizar la oferta programática y/o el acceso a los servicios dirigidos a la prevención, protección, asistencia, atención y reparación integral a las víctimas, considerando en todos los casos a los grupos de especial protección constitucional.**

**Observaciones:**

Actividades 1 y 2. La Entidad tomará las medidas respectivas para identificar las dificultades de acceso a los servicios que brinda la entidad a la población víctima, para establecer los mecanismos correctivos o de mejora pertinentes.

Actividades 3 y 4. La Registraduría Nacional del Estado Civil no establecerá actividades puntuales, toda vez que estas actividades están en cabeza del Comité Ejecutivo.

### **3.3 Proceso de Apoyo**

- 3.3.1 **Objetivo 7 Asignar los recursos humanos necesarios para desarrollar las acciones orientadas a la prevención, protección, asistencia, atención y reparación integral a las víctimas.**

**Observaciones:**

Actividades 1 y 5. Actualmente la Entidad cuenta con personal idóneo para la atención de los servicios de identificación que requiere al población víctima. No obstante se está implementando la carrera

administrativa lo cual sin duda alguna permitirá robustecer la planta de personal.

- 3.3.2 Objetivo 8 Garantizar progresivamente los recursos físicos y logísticos requeridos para el cumplimiento de las metas de los planes, programas y proyectos diseñados para la atención, asistencia y reparación integral de las víctimas

Observaciones:

Actividades 1 y 2. La Entidad cuenta con los recursos físicos, y de infraestructura tecnológica, con presencia 1142 oficinas en todo el territorio Nacional en las cuales se garantiza la atención de los servicios de identificación a toda la población en general. Por lo cual, esta actividad no requiere fortalecimiento.

De otra parte, la Registraduría presta servicio de identificación con diez (10) oficinas móviles, adscritas a la Unidad de Atención a la Población vulnerable, garantizando de esta manera el acceso a los servicios a las comunidades ubicadas en sitios difícil acceso.

- 3.3.3 Objetivo 9 Diseñar, implantar o adecuar un sistema de información para el seguimiento, monitoreo y evaluación de la gestión de la política pública de prevención, asistencia, atención y reparación integral a las víctimas, en el marco de las competencias y funciones asignadas a la entidad

Observaciones:

Actividades 1 y 3. Dado el carácter de universalidad del servicio de identificación a toda la población cuya cobertura se extiende al territorio nacional, el sistema de información de la Entidad, no permite

caracterizar los trámites realizados bajo ningún criterio diferencial. Por lo cual no se define de momento actividad de fortalecimiento.

- 3.3.4 Objetivo 10 Optimizar la atención de las acciones judiciales y las peticiones, quejas y reclamos interpuestos por las víctimas incluyendo los procesos de recepción, atención y respuesta, en el marco de los principios de celeridad y eficiencia de la gestión pública.

Observaciones:

Actividades 1 a 3 Con el fin de atender las solicitudes instauradas por peticiones, quejas, y reclamos, la Entidad cuenta con la oficina de "*peticiones, quejas y reclamos*" la cual está encargada de atender de forma oportuna cada una de ellas. De acuerdo con el seguimiento realizado se observa que son excepcionales las solicitudes vinculadas con la población víctima. Por lo cual, no se considera necesario la implementación de acciones adicionales.

- 3.3.5 Objetivo 11 Implementar el PROGRAMA DE GESTIÓN DOCUMENTAL –PGD– de manera específica para los documentos relacionados con la atención a víctimas del conflicto armado teniendo en cuenta el concepto de archivo total, los principios y los procesos archivísticos y los lineamientos técnicos del AGN relacionados con el Sistema de Gestión de documentos electrónicos.

Observaciones:

Actividades 1 a 4 . La Entidad ha implementado las acciones pertinentes para desarrollar el programa de gestión documental, de manera que permita mantener actualizadas las tablas de retención documental.

### **3.4 Proceso de Seguimiento**

3.4.1 Objetivo 12 Implementar un modelo de seguimiento, monitoreo y evaluación de las acciones y servicios dirigidos a la prevención, protección, atención, asistencia y reparación integral a las víctimas

Observaciones:

Actividades 1 y 2.

Se hace necesario desarrollar las acciones que permitan realizar el monitoreo y seguimientos de la atención a la población víctimas.

Atentamente,



**YINNA JASBLEYDI MORA CARDOZO**  
Registradora para el Registro Civil y la Identificación



**MARTHA VIANEY DIAZ MOLINA**  
Jefe Oficina de Planeación

Anexo: Matriz PLAN DE FORTALECIMIENTO 2013 - 2014

**Propósito:** **El Estrecho**

**Objetivo 1:** Diseñar planes, programas, proyectos y/o servicios que cuenten con metas físicas y financieras para la prevención, protección, atención, asistencia y reparación integral a las víctimas, en el ámbito de las competencias asignadas a la entidad sobre la materia

ACTIVIDAD	FECHA		METAS		Indicador	Fórmula	Fuentes de Verificación del Indicador	Riesgos	Responsables	Resultados esperados
	Iniciación	Terminación	Unidad de Medida	Cantidad						
Fórmula Plan de Acción por Víctimas Recibidas a la Atención de Servicios a la Justicia	01/01/2013	31/12/2014	Plan	2	Plan de acción formulado	Plan de Acción formulado y plan de acción a cargo Semestre a 100	Documentos producidos por la Entidad		Registrales Delegados para el Registro Civil y la Oficina de Reparación	Ordenar el plan de acción
Metas de indicadores	01/01/2013	31/12/2014	Requerimiento	De acuerdo con necesidades recibidas en el subproyecto	Participación congresistas	Requerimiento atendido requerimientos recibidos X 100	Respuesta de requerimiento		Registrales Delegados para el Registro Civil y la Coordinación de Bases de Datos para la Identificación	Representar a las víctimas
Suministrar atención y participar de manera activa en estrategia SINAPE territorial, mediante generación de coordinación fortaleciendo la oferta institucional para la atención a la población víctima	01/01/2013	31/12/2014	Comunicación	De acuerdo con el cronograma de UARIV	Participación congresistas	Comunicación atendida, intervenciones congresistas X 100	Mapa de cumplimiento intervenciones diligenciadas		Registrales Delegados para el Registro Civil y la Coordinación de Bases de Datos para la Identificación	Comunicación de compromisos, derivados en la medida de cumplimiento

**Objetivo 2:** Incorporar procedimientos específicos para la prevención, protección, atención, asistencia y reparación integral a las víctimas, en el ámbito de operación por procesos de la entidad

ACTIVIDAD	FECHA		METAS		Indicador	Fórmula	Fuentes de Verificación del Indicador	Riesgos	Responsables	Resultados esperados
	Iniciación	Terminación	Unidad de Medida	Cantidad						
N/A					Nombre					
N/A					Nombre					
N/A					Nombre					
N/A					Nombre					

**Objetivo 3:** Adoptar e institucionalizar una estrategia integral de comunicación y divulgación, que garantice la información oportuna sobre la oferta programática para la prevención, protección, atención, asistencia y reparación integral a las víctimas

ACTIVIDAD	FECHA		METAS		Indicador	Fórmula	Fuentes de Verificación del Indicador	Riesgos	Responsables	Resultados esperados
	Iniciación	Terminación	Unidad de Medida	Cantidad						
N/A					Nombre					
Establecer la estrategia de comunicación e información para la población víctima página web link de consulta	01/01/2013	30/12/2014	Consulta		consultas de víctimas a víctimas	Número de consultas en los registros página web	consultas en los registros página web		Registrales Delegados para el Registro Civil y la Oficina de comunicación y prensa	
N/A					Nombre					
N/A					Nombre					

	<b>UNIDAD PARA LA ATENCIÓN Y REPARACIÓN INTEGRAL A LAS VÍCTIMAS</b>		<b>SISTEMA NACIONAL DE ATENCIÓN Y REPARACIÓN INTEGRAL A LAS VÍCTIMAS</b>		<b>ENTIDAD</b>	
	<b>PLAN DE FORTALECIMIENTO 2013 - 2016</b>		<b>REGISTRADURIA NACIONAL DEL ESTADO CIVIL</b>			

<b>Objetivo 4:</b> Garantizar el derecho de las víctimas a ser escuchadas, involucradas, presentarse observaciones, recibir recomendaciones y cooperar de manera voluntaria en el proceso de los instrumentos de implementación, seguimiento y evaluación de los planes, programas, proyectos y/o servicios dirigidos a la prevención, protección, asistencia, atención y reparación integral a las víctimas, de acuerdo con lo dispuesto en la ley 1448 de 2011 y las normas que las complementen o desarrollen.	<b>FECHA</b>		<b>Indicador</b>	<b>Riesgos</b>	<b>Responsables</b>	<b>Resultados esperados</b>	
	<b>ACTIVIDAD</b>	<b>Unidades de Medida</b>					<b>Fuentes de Verificación del Indicador</b>
	<b>Inicio</b>	<b>Cantidad</b>					<b>Nombre</b>
	<b>Terminación</b>	<b>Forma</b>					<b>Familia</b>
	<b>Nombre</b>	<b>Nombre</b>					<b>Nombre</b>
	<b>Forma</b>	<b>Forma</b>					<b>Forma</b>

<b>Procesos:</b>	<b>FECHA</b>		<b>Indicador</b>	<b>Riesgos</b>	<b>Responsables</b>	<b>Resultados esperados</b>
<b>Objetivo 5:</b> Mejorar la calidad y cobertura de los planes, programas, proyectos y/o servicios dirigidos a la prevención, protección, asistencia, atención y reparación integral a las víctimas	<b>Inicio</b>	<b>Terminación</b>				
<b>ACTIVIDAD</b>	<b>Unidad de Medida</b>	<b>Cantidad</b>				
<b>Inicio</b>	<b>Nombre</b>	<b>Forma</b>				
<b>Terminación</b>	<b>Nombre</b>	<b>Forma</b>				
<b>Nombre</b>	<b>Nombre</b>	<b>Forma</b>				

<b>Objetivo 6:</b> Favorecer la oferta programática y/o el acceso a los servicios dirigidos a la prevención, protección, asistencia, atención y reparación integral a las víctimas, considerando en todo los casos a los grupos de especial protección	<b>FECHA</b>		<b>Indicador</b>	<b>Riesgos</b>	<b>Responsables</b>	<b>Resultados esperados</b>
<b>ACTIVIDAD</b>	<b>Unidad de Medida</b>	<b>Cantidad</b>				
<b>Inicio</b>	<b>Nombre</b>	<b>Forma</b>				
<b>Terminación</b>	<b>Nombre</b>	<b>Forma</b>				
<b>Nombre</b>	<b>Nombre</b>	<b>Forma</b>				
<b>Forma</b>	<b>Forma</b>	<b>Forma</b>				



