



**PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO
VIGENCIA 2015**

Código:F-PDE-MPI-099
Fecha: 23/12/2014
Versión: 0

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. Actualizar el Mapa de Riesgos de Corrupción de la RNEC y sus Fondos Adscritos.	30 de marzo	Responsables de Procesos
		2. Divulgar el Mapa de Riesgos de Corrupción de la Entidad y sus Fondos Adscritos.		Jefe Oficina de Planeación
	Aplicativo en ambiente Web	1. Verificar que a través de un aplicativo diseñado en ambiente WEB, las entidades públicas, privadas, directorios políticos y establecimientos educativos puedan ingresar directamente la información correspondiente a los ciudadanos aptos para prestar el servicio de jurados de votación (nombres y apellidos, cédula de ciudadanía, dirección, teléfono, entre otros) en los diferentes comicios electorales.	Las actividades se realizan para cada uno de los eventos electorales que lleva a cabo la Registraduría Nacional del Estado Civil	Registrador Delegado en lo Electoral Director de Censo Electoral Director de Gestión Electoral
		2. Diseñar un aplicativo WEB para que los ciudadanos interesados en inscribir candidatos a cargos de elección popular promovidos por Grupos Significativos de Ciudadanos puedan realizar el trámite de inscripción del grupo promotor, contando con un manual del usuario que les indique paso a paso el procedimiento que deben adelantar y garantizando que cumplan el lleno de los requisitos.		
		1. Actualizar los procedimientos del Macroproceso de Identificación.	Diciembre	Registrador Delegado para el Registro Civil y la Identificación

Componentes	Estrategia, Mecanismo, Medida	Actividades	Fecha de Finalización actividad	Responsable
	Optimización de los procesos y procedimientos de las áreas misionales y de apoyo para asegurar una prestación de servicios eficaz, acorde con las nuevas tecnologías.	2. Realizar el seguimiento al aplicativo Web de defunciones en los módulos de notarias	Trimestral	Gerente de Informática
		3. Efectuar seguimiento a la actualización de la réplica de Registro Civil para el aplicativo web "Donde estoy registrado".	Trimestral	
		4. Gestionar las consultas y cruces de información en el Archivo Nacional de Identificación (ANI) conforme a los requerimientos de las entidades públicas y privadas.	Trimestral	
		5. Depurar y actualizar el Censo Electoral.	Permanente	Registrador Delegado en lo Electoral Director de Censo Electoral
	Mantener actualizado en el Sistema Único de Información de Trámites - SUIT- los trámites misionales de la Registraduría Nacional del Estado Civil -RNEC-	1. Actualizar los trámites y servicios misionales en el aplicativo SUIT.	Diciembre	Jefe de Oficina de Planeación
		2. Revisar y analizar las acciones de racionalización pertinentes en el o los trámite(s) misionales.	Diciembre	Registrador Delegado para el Registro Civil y la Identificación Registrador Delegado en lo Electoral
Rendición de Cuentas	Audiencia Pública.	1. Planear la Rendición de Cuentas Vigencia 2015.	Septiembre	Jefe Oficina de Planeación Jefe Oficina de Comunicaciones y Prensa
		2. Disponer de un espacio de diálogo e intercambio de ideas con la ciudadanía a través de Foro Virtual.	Octubre	Jefe Oficina de Comunicaciones y Prensa

Componentes	Estrategia, Mecanismo, Medida	Actividades	Fecha de Finalización actividad	Responsable
		3. Realizar la Rendición de Cuentas.	Noviembre	Registrador Nacional Directivos
		4. Divulgar Informe de Rendición de Cuentas 2015.	Diciembre	Jefe Oficina de Planeación
	Nuevas herramientas para mejorar la atención de los usuarios	1, Implementar de acuerdo a la cobertura definida, el sistema de agendamiento de citas a través de la pagina WEB de la Entidad para que los ciudadanos puedan realizar tramites de Identificación.	Diciembre	Gerente de Informática
		2. Realizar el agendamiento de citas a través de la pagina WEB de la Entidad para que los ciudadanos puedan realizar tramites de Identificación de acuerdo a la cobertura definida.	Diciembre	Delegados Departamentales Registradores Distritales Registradores Especiales Registradores Municipales Registradores Auxiliares
		3. Aplicar la metodología de mediciones de satisfacción en materia de Servicio al Ciudadano.	Permanente	Registrador Delegado para el Registro Civil y la Identificación Registrador Delegado para lo Electoral
	Ferias de Servicio al Ciudadano	Participar en las Ferias de Servicio al Ciudadano que programe el DNP.	Fechas que establezca el DNP	Delegados Departamentales en coordinación con la Oficina de Planeación

Componentes	Estrategia, Mecanismo, Medida	Actividades	Fecha de Finalización actividad	Responsable
Mecanismos para mejorar la atención al ciudadano	Ampliación del horario de atención	Ampliar el horario de atención al público de 5:00 a 7:00 p.m. para entrega de documentos de identidad.	Febrero	Registradores Auxiliares, Registradros Municipales.
	Fortalecimiento del uso y la incorporación de herramientas tecnológicas para la simplificación de los procesos misionales y de apoyo	Fortalecer la plataforma tecnológica con mejoramiento de la plataforma tecnológica en cuanto a: Sostener el servicio de telecomunicaciones Red WAN: Verificar la Conectividad Nacional Verificar el Servicio de Internet Asegurar la Solución de video Streaming Utilizar la Solución de Correo masivo Utilizar el Servicio de voz corporativa Verificar Accesorios PRI(enel CAN)	Trimestral	Gerente de Informática
	Atención de PQRSD's dentro de los términos legales	Efectuar seguimiento al cumplimiento de los términos para resolver las diferentes PQRSDs.	diario	Responsables de Procesos Delegados Departamentales Registradores Distritales Coordinador de PQRs
	Mejora las instalaciones Físicas de la Entidad	Continuar con las adecuaciones de sedes a nivel nacional para fortalecer la atención a la ciudadanía y en especial para la atención prioritaria.	anual	Gerente Administrativo y Financiero Directora Administrativa

Componentes	Estrategia, Mecanismo, Medida	Actividades	Fecha de Finalización actividad	Responsable
	Consultas Vía Web	Implementar a través de la Página Web de la Registraduría Nacional un sistema que permita a los ciudadanos efectuar consultas concernientes a su participación dentro de los diferentes procesos electorales como su lugar de votación, si fueron o no designados jurados de votación, entre otros.	Durante las fechas que se adelanten los procesos electorales	Registrador Delegado en lo Electoral Director de Censo Electoral Director de Gestión Electoral
	Asistencia Telefónica	Atender las peticiones que realicen los ciudadanos vía telefónica y las que se remitan al Grupo de PQRSDs.	Permanente	Responsables de PQRSDs en las dependencias de la Entidad. Coordinación de PQRSDs
	Administración Página Web	1. Sostener un mínimo de visitantes que consulten la pagina web.	Trimestral	Jefe Oficina de Comunicaciones y Prensa
		2. Monitorear la imagen Institucional en los medios de comunicación, manteniendo un porcentaje del 90% de las noticias publicadas con el enfoque positivo o neutro.	Trimestral	
		3. Orientar la gestión institucional en redes sociales.	Trimestral	
	Responsable del documento	MARTHA VIANEY DIAZ MOLINA		
Cargo: Jefe Oficina de Planeación				