



## SEGUIMIENTO AL PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL COLOMBIANO


ENTIDAD: REGISTRADURÍA NACIONAL DEL ESTADO CIVIL

VIGENCIA : 2016

FECHA DE PUBLICACIÓN: 16 DE MAYO DE 2016

### SEGUIMIENTO 1 - OFICINA DE CONTROL INTERNO

FECHA DE SEGUIMIENTO: CORTE 30 DE ABRIL DE 2016

COMPONENTE	Subcomponente	Actividades Programadas	Actividades Cumplidas	Responsable	Fechas	Observaciones	Anotaciones	
Mecanismos para mejorar la atención al Ciudadano	Estructura administrativa y Direcciónamiento estratégico	1.1. Caracterizar, adoptar el proceso y procedimiento de Servicio al colombiano	Marzo 31 de 2016: Se elaboró la caracterización del nuevo Proceso de Servicio a los Colombianos.	Secretaria General Oficina de Planeación	30/03/2016	Acción debidamente soportada	ANEXO 5. Documento caracterización del nuevo proceso de servicio a los colombianos.	
		1.2. Creación de una Gerencia de Proyectos de Atención y Servicio a los Colombianos, como apoyo al cumplimiento del objetivo estratégico y para darle mayor capacidad de coordinación.		Secretaria General Oficina de Planeación	Propuesta para que defina el Señor RNEC	En este periodo no fue aplicable la acción		
	Fortalecimiento de los canales de atención.	2.1. - Asignar equipos PMT y Administrativos al punto de información sede central.	Se asignarán 4 equipos PMT y 2 Equipos Administrativos al punto de información sede central.	Jefe Oficina de Planeación	12/01/2016	Acción debidamente soportada	ANEXO 6. Formato único de control de bienes diligenciado para la entrega de equipos del grupo de atención al colombiano.	
			Este requerimiento se atendió proporcionando 2 equipos PMT y 3 equipos Administrativos	Gerencia de Informática	12/01/2016	Por anexas evidencias		
		2.2. Asignar el punto de atención e información en la sede central.	Se realizaron las adecuaciones requeridas en la Oficina de Prensa los días 29, 30 y 31 de enero de 2016 creando el espacio donde funciona la Oficina de Atención a los Colombianos	Gerencia Administrativa y Financiera	30/01/2016	Acción debidamente soportada		
			Un punto de atención asignado en la sede central. La atención en la ventanilla inicio la tercera semana de noviembre de 2015 con el Servidor Albeiro de Jesus Gomez Echavarría . Se formaliza el punto de orientación presencial PQRSD's el 15 de febrero 2016.	Jefe Oficina de Planeación	30/01/2016			
		2.3. caracterización de usuarios y/o Públicos	El estudio realizado por las personas de página web fue enviado el 30 de marzo de 2016		Oficina de Comunicación y Prensa	30/04/2016	Acción debidamente soportada	
					Oficina de planeación	30/04/2016	Acción debidamente soportada	Esta actividad es la misma señalada en el componente normativo y procedimental denominada "Elaborar, aplicar y consolidar la encuesta de caracterización a los colombianos que acceden a los trámites y servicios de la RNEC" la cual esta prevista para el 30 de septiembre de 2016.
	2.4. Rediseño y reestructuración de la página web, basándose en que los contenidos de los trámites y servicios sean más accesibles y amigables a los colombianos.	En este momento se está trabajando en el rediseño de la página web, para ello se ha creado un comité web, el cual se reúne periódicamente,	Secretaría General Jefe Oficina de Comunicaciones y Prensa. Jefe Oficina de Planeación	30/06/2016	Acción debidamente soportada			
	Talento humano	3.1. Realizar capacitaciones en atención al servicio dirigida a personal de vigilancia, a funcionarios que atiende público y funcionarios en general de la Entidad.	<input type="checkbox"/> En el marco del proyecto de inversión 2016 denominado "Capacitación, inducción y reintroducción permanente de los procesos misionales de la Registraduría a nivel nacional" se solicitó a las instituciones educativas Colegio Mayor de Nuestra Señora del Rosario, Universidad Nacional, Universidad Sergio Arboleda y Universidad EAN, cotizaciones para desarrollar el "seminario en gerencia estratégica de la atención al colombiano"; capacitación que se desarrollará en el segundo semestre del año y el cual tendrá un cubrimiento para 700 servidores de la Entidad a nivel nacional. <input type="checkbox"/> Se iniciaron los trámites administrativos para la apertura de los procesos de selección, de tal manera de realizar la contratación de la Institución Educativa quien ejecutará las capacitaciones a nivel nacional del seminario expuesto. Se adjuntan las siguientes evidencias documentales: <input type="checkbox"/> Cotizaciones solicitadas a las instituciones educativas Colegio Mayor de Nuestra Señora del Rosario, Universidad Nacional, Universidad Sergio Arboleda y Universidad EAN. <input type="checkbox"/> Copia de la remisión de los Estudios Previos a la Gerencia Administrativa y Financiera, para la apertura de los procesos de selección.	Gerencia del Talento Humano	30/12/2016	Acción debidamente soportada	N/A	

		3.2. Asignar funcionarios al Grupo de PQRSD's.		Gerencia del Talento Humano	30/02/2016	No reportaron avance	ojo revisar
Normativo y procedimental	4.1. Revisión del Procedimiento de PQRSD's.	En el mes de marzo se revisó el procedimiento de PQRSD'S, el primero de abril de 2016 se remite diagrama modelo para Procedimiento PQRSD's y un primer borrador. Dicho procedimiento será aprobado tan pronto se definan las herramientas de registro y formatos con los nuevos requerimientos.	Oficina de Planeación	4/03/2016	Acción debidamente soportada	ANEXO 7. Revisión procedimiento PQRSD's, diagrama de flujo requerimientos PQRSD'sy los formatos aplicados.	
	4.2. Elaboración Procedimiento ATENCIÓN Y SERVICIO A LOS COLOMBIANOS A TRAVÉS DE DIFERENTES CANALES	En marzo de 2016 se elaboró el procedimiento de atención y servicio a los colombianos a través de diferentes canales.	Oficina de Planeación	3/03/2016	Acción debidamente soportada	ANEXO. 8. Procedimiento atención y servicio a los colombianos a través de diferentes canales.	
	4.3. Revisión de la Resolución de creación y funciones del grupo de PQRSD	Se revisó la Resolución No. 12011 de 2015 "Por la cual se establecen los lineamientos para el trámite de las Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias, Denuncias y Consultas en la Registraduría Nacional del Estado Civil y se deroga la resolución No. 6890 de 2014", dicha revisión no concluyó con la modificación de la Resolución de PQRSD'S, sin embargo sirvió de insumo para la revisión de los procedimientos.	Oficina de Planeación	30/003/2016	Acción debidamente soportada	ANEXO 9. Resolución No. 12011 de 2015	
	4.4. Actualizar en el Sistema Único de Información de Trámites – Trámites – SUIT, los trámites misionales de la Registraduría Nacional del Estado Civil.	Se actualizaron los trámites en el aplicativo SUIT en lo correspondiente a los trámites de Identificación como son: duplicado de la tarjeta de identidad en formato rosado y azul biométrico, duplicado y rectificación de la cédula de ciudadanía, así mismo las correspondientes a la racionalización de trámites	Oficina de Planeación	30/12/2016	Acción debidamente soportada	Las actualizaciones se visualizan en el SI VIRTUAL. Las debidas actualizaciones las solicitó el macroproceso de Identificación mediante memorando DRN RDRCI-No. 072 y 074 radicados 025714 y 025714 del 16 de febrero de 2016 respectivamente, así mismo mediante memorando DNI -118 Radicado 074255 del 25 de abril de 2016.	
	4.5. Elaborar informe trimestral de PQRSD, para identificar oportunidades de mejora en la prestación de los servicios	Se elaboraron y entregaron por parte del Grupo de PQRSD'S, los Informes consolidados de Gestión del Cuarto trimestre de 2015 (08/03/2016) y del primer trimestre 2016 (26/04/2016).	Grupo de PQRSD	30/02/2016	Acción debidamente soportada	ANEXO 10. Informes de gestión de PQRSD's a decir, cuarto trimestre 2015 y primer trimestre 2016.	
Relacionamiento con el colombiano	5.1. Elaborar la metodología para la aplicación de la encuesta de satisfacción del servicio al Colombiano.	Las encuestas se realizaron con cuestionarios iguales en forma y fondo para las 9 Delegaciones Departamentales y Registraduría Distrital, con sus Registradurías Especiales, Auxiliares y Municipales. Se seleccionaron estas delegaciones para este plan piloto teniendo en cuenta su variabilidad demográfica, protagonismo en el conflicto y zona de frontera. Se realizaron 735 encuestas a nivel nacional a los colombianos que se escogieron aleatoriamente y solicitaron los servicios de identificación y electorales en las Registradurías seleccionadas: Cundinamarca, Antioquia, Valle del Cauca, Chocó, Atlántico, Risaralda, Norte de Santander, Putumayo y Distrito.	Oficina de Planeación	30/02/2016	Acción debidamente soportada	ANEXO 11. Formato de encuesta para la medición de atención y satisfacción del servicio al colombiano versiones identificación y electoral.	
	5.2. Elaborar, aplicar y consolidar la encuesta de caracterización a los colombianos que acceden a los trámites y servicios de la RNEC		Oficina de Planeación	30/09/2016	No reportaron avance		
	5.3. Revisar y actualizar el Manual de Atención al Colombiano.	Se revisó el Manual de Atención al Ciudadano entre la RDRCI y el Grupo de Acceso a la información y protección de datos	Registraduría Delegada para el Registro Civil y la Identificación Jefe Oficina de Planeación	30/06/2016	Acción debidamente soportada	no se encuentra observaciones alguna, por lo tanto no se remitió oficio a la oficina de planeación para actualizar.	
	5.4. Coordinar la participación de la entidad en las Ferias de Servicio al colombiano programadas por el Departamento Nacional de Planeación - DNP y lideradas por el Programa Nacional de Atención al Colombiano.	Con la coordinación de la Oficina de Planeación, el día 30 de abril de 2016 la RNEC participó en la feria de servicio al ciudadano organizada por el Departamento Nacional de Planeación a través del Programa Nacional de Servicio al Ciudadano - PNSC.	Oficina de Planeación	30/04/2016	Acción debidamente soportada		
Consolidación del documento	<b>Cargo:</b> Jefe Oficina de Control Interno <b>Nombre:</b> Alfredo Bernardo Posada Viana <b>Firma:</b>						
Seguimiento de la Estrategia	<b>Jefe de Control Interno:</b> Jefe Oficina de Control Interno <b>Nombre:</b> Alfredo Bernardo Posada Viana <b>Firma:</b>						
Cuadro 3. Formato Seguimiento a las estrategias del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano- DAFP							
Oficina de Control Interno Av. Calle 26 No. 51-50 CAN Bogotá D.C. Teléfono +57 (1) 2 20 28 80 Ext. 1426 Telefax +57 (1) 220 76 21 controlinterno@registraduria.gov.co www.registraduria.gov.co							