



**REGISTRADURÍA
NACIONAL DEL ESTADO CIVIL**

MACROPROCESO: GESTIÓN DEL SISTEMA DE CONTROL INTERNO

OFICINA DE CONTROL INTERNO

**SEGUIMIENTO A LAS ESTRATEGIAS DEL PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE
ATENCIÓN AL CIUDADANO**

Bogotá D.C. diciembre 31 de 2015



Oficina de Control Interno
Av. Calle 26 No. 51-50 CAN Bogotá D.C.
Tel.: 220 28 80 Ext. 1416 – 1417 Fax: 220 76 21
www.registraduria.gov.co



CONTENIDO

Introducción

1. Objetivo
2. Alcance
3. Resultado del seguimiento
- 3.1. Primer componente

Metodología para la identificación de riesgos de corrupción y acciones para su manejo

- 3.2. Segundo componente

Estrategia Antitrámites

- 3.3. Tercer componente

Rendición de cuentas

- 3.4. Cuarto componente

Mecanismos para mejorar la atención al ciudadano

Introducción

El Macroproceso de Gestión del Sistema de Control Interno en aras de fortalecer la labor institucional y en cumplimiento de lo señalado en los artículos 73 y 76 de la Ley 1474 de 2011, realiza el seguimiento a las acciones contempladas en cada uno de los cuatro (4) componentes establecidos en las Estrategias para la construcción del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano a saber: **primer componente**; metodología para la identificación de riesgos de corrupción y acciones para su manejo; **segundo componente** estrategia Antitrámites; **tercer componente** rendición de cuentas y **cuarto componente** mecanismos para mejorar la atención al ciudadano.

1. Objetivo

Presentar informe al seguimiento de las acciones efectuadas por los macroprocesos de la Registraduría Nacional del Estado Civil y sus Fondos Adscritos responsables de cada uno de los componentes correspondiente a las Estrategias para la construcción del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano de acuerdo a lo establecido en la normatividad vigente Ley 1474 de 2011 artículos 73 y 76 y el Decreto 2641 de 2012.

2. Alcance

En el presente se hace informe de seguimiento al cumplimiento de las acciones establecidas en las Estrategias para la construcción del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano de la Registraduría Nacional del Estado Civil y sus Fondos Adscritos, en cada uno de los cuatro componentes con los líderes de los macroprocesos involucrados en el periodo comprendido entre el 1 de septiembre y el 31 de diciembre de 2015.

3. Resultado del seguimiento

El “Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano” para la vigencia 2015 fue actualizado y divulgado por el Macroproceso de Planeación y Direccionamiento Estratégico, de acuerdo con la política de calidad de la Registraduría Nacional del Estado Civil –RNEC- que busca satisfacer las necesidades de los ciudadanos.

Vale pena resaltar que la Formulación de las Políticas Estratégicas está a cargo de la Alta Dirección, lo que ha permitido obtener una adecuada administración y manejo de los riesgos de la Entidad y de cada uno de los componentes del Plan. De otra parte los responsables de Macroprocesos y Procesos de la Entidad, a través de la Autoevaluación efectúan seguimiento y control a los riesgos identificados y reportan a la Oficina de Control Interno el cumplimiento de las actividades planteadas y de su competencia.

El Macroproceso de Gestión del Sistema de Control Interno en cumplimiento de su función, ha realizado la verificación de la elaboración, la visibilización, el seguimiento y el control a las acciones contempladas en la herramienta “Estrategias para la construcción del Plan Anticorrupción y de Atención”. Lo anterior se evidencia en el cuadro No 3 “Formato Seguimiento a las estrategias del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano” publicado en la página WEB de la Entidad en las fechas que señala la Ley y de ser necesario se comunica y presenta a los responsables de Macroprocesos y Procesos los resultados y propuestas de mejoramiento a las situaciones detectadas.

El Seguimiento a las Estrategias del Plan Anticorrupción y de Atención Al Ciudadano, se realiza a los siguientes componentes y actividades que conforman el Plan Anticorrupción y Atención al Ciudadano de la Registraduría Nacional del Estado Civil y sus Fondos Adscritos para la vigencia 2015 actualizado por la Oficina de Planeación:

1. “Metodología para la identificación de los Riesgos de Corrupción y acciones para su manejo: Para dar cumplimiento a este componente se realizan las siguientes actividades:

- Estructurar el Mapa de Riesgos de Corrupción de la Entidad y sus Fondos Adscritos.
- Divulgar el Mapa de Riesgos de Corrupción de la Entidad y sus Fondos Adscritos.

2. Estrategia Antitrámites: En cumplimiento al segundo componente se realizan las siguientes actividades:

• **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.

- 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.
- **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) Actualizar los procedimientos del Macro proceso de Identificación.
 - 2) Realizar el seguimiento al aplicativo Web de defunciones en los módulos de notarías.
 - 3) Efectuar seguimiento a la actualización de la réplica de Registro Civil para el aplicativo web "Donde estoy registrado".
 - 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.
 - 5) Depurar y actualizar el 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 aplicativo SUIT.
 - 2) Revisar y analizar las acciones de racionalización pertinentes en el o los trámite(s) misionales.
- 3. Rendición de Cuentas:** Se adelantan las siguientes acciones que permiten el desarrollo de la Rendición de Cuentas:
- 1) Elaborar la planeación de la rendición de cuenta con todos los lineamientos necesarios para el desarrollo de la misma.
 - 2) Disponer de un espacio de diálogo e intercambio de ideas con la ciudadanía a través de Foro virtual.
 - 3) Realizar la Rendición de Cuentas de la Entidad.
 - 4) Divulgar la Rendición de Cuentas a través de los diferentes medios de comunicación que maneja la entidad (boletín semanal, periódico mural, página WEB, etc.).

4. Mecanismos para mejorar la atención al ciudadano: Para este último componente la entidad efectúa las siguientes actividades:

- **Disponer de 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 página WEB de la Entidad para que los ciudadanos puedan realizar trámites de Identificación.
- 2) Realizar el agendamiento de citas a través de la página WEB de la Entidad para que los ciudadanos puedan realizar trámites de Identificación de acuerdo a la cobertura definida.
- 3) Aplicar la metodología de mediciones de satisfacción en materia de Servicio al Ciudadano, emitidos por el DNP.

- **Ferias de Servicio al Ciudadano**

- 1) Participar en las Ferias de Servicio al Ciudadano que programe el DNP.

- **Ampliar el horario de atención en todo el país para reclamar documentos de identidad**

- 1) El horario de atención se extenderá de 5:00 pm a 7:00 pm.

- **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), entre otros con mejoramiento de la Plataforma Informática.

- **Continuar con el cumplimiento de los términos de ley para la atención de las PQRSDs recibidas.**

- 1) Efectuar seguimiento al cumplimiento de los términos para resolver las diferentes PQRSDs.

- **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 Infraestructura Administrativa a nivel Nacional". (FRR).

- **Consultas Vía Web.**

- 1) A través de la Página Web de la Registraduría Nacional los ciudadanos podrán realizar 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. Las actividades se realizarán para cada uno de los eventos electorales de carácter ordinario que se llevaran a cabo en 2015 de acuerdo con el calendario electoral.

- **Asistencia Telefónica**

- 1) Atender las peticiones que realicen los ciudadanos vía telefónica y las que se remitan al Grupo de PQRSDs.

- **Administración Página Web**

- 1) Sostener un mínimo de visitantes que consulten la página web.
- 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.
- 3) Orientar la gestión institucional en redes sociales". (Fuente: Oficina de Planeación)

La anterior información fue solicitada a los responsables de los Macroprocesos como consta en el consolidado de la matriz de Excel, la cual presenta los avances evidenciados por este Despacho contra los soportes reportados por los mismos.

Anexo: Matriz Excel "Formato Seguimiento a las estrategias del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano"



ALFREDO BERNARDO POSADA VIANA
Jefe Oficina Control Interno

Oficina de Control Interno

Av. Calle 26 No. 51-50 CAN Bogotá D.C.
Tel.: 220 28 80 Ext. 1416 – 1417 Fax: 220 76 21
www.registraduria.gov.co

Seguimiento a las Estrategias del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano

Entidad: Registraduría Nacional del Estado Civil y Fondos Adscritos - Fondo Rotatorio de la Registraduría Nacional y Fondo Social de Vivienda

Año: 2015

Estrategia, mecanismo, medida, etc.	Actividades	Publicación de 2015	Actividades realizadas a 31 de Diciembre de 2015	Responsable	Anotaciones
<p>Mapa de Riesgos de Corrupción Gestión Jurídica</p>	Revisar mensualmente las labores desplegadas por los funcionarios encargados de ejercer la defensa de los intereses de la Entidad.	La publicación del Mapa de Riesgos de corrupción se realizó el 30 de enero de 2015 en la página web de la Registraduría Nacional del Estado Civil.	Mediante oficio OJ-DJ-0075 de diciembre de 2015, del cual anexo copia, la Coordinación Grupo Defensa Judicial informa que realiza mensualmente las labores desplegadas para realizar la defensa de los intereses de la entidad. Asimismo realiza revisión permanente de los procesos judiciales que cursan en contra de la entidad para mantener actualizada la información y adicionalmente se realizan visitas periódicas de verificación y seguimiento a los diferentes despachos judiciales.	Coordinador Grupo de Defensa Judicial	Sin Comentarios
	Revisar los procesos judiciales que cursen en contra de la Entidad para mantener actualizada la información		Mediante oficio OJ-GC-001359 de diciembre de 2015, del cual anexo copia, la Coordinación de Contratos informa que se realiza la publicación de la información de los contratos de prestación de servicios en el SIGEP, así mismo la actividad contractual en el SECOF, lo anterior con el fin de garantizar los principios de transparencia y eficiencia en la contratación Pública.	Coordinador Grupo de Defensa Judicial	
	Publicación de todos los documentos contractuales en la página del SECOF y SIGEP, con el fin de que los ciudadanos puedan presentar las observaciones y modificaciones a que hay lugar.		Mediante oficio OJ-GC-001359 de diciembre de 2015, del cual anexo copia en un (1) folio impreso, la Coordinación Contratos informa que los requisitos de cumplimiento de los procesos de selección, nuevos contratos, modificaciones contractuales se verifica una vez estos llegan a la Coordinación, en caso de encontrar inconsistencias los expedientes son devueltos a la Oficina de origen a fin de que los mismos sean subsanados y así continuar con los trámites respectivos.	Coordinadora Grupo Contratos	
	Realizar controles de verificación a los pliegos de condiciones, términos de referencia, contratos, modificaciones contractuales, liquidaciones y cualquier otra actividad contractual.		La Coordinación Contratos informa que las circulares expedidas por la Oficina Jurídica con relación a contratos son publicadas en la intranet a fin que sean consultadas por todos y cada uno de los supervisores que acompaña la contratación.	Coordinadora Grupo Contratos	
	Socializar los instructivos y circulares a los supervisores de contratos.			Coordinadora Grupo Contratos	
<p>Mapa de Riesgos de Corrupción Gestión de Talento Humano</p>	<p>Riesgo 1: Falsedad en Documentos: Cuya descripción corresponde a la Entrega de documentos falsos para acreditar el cumplimiento de requisitos para desempeñar un cargo.</p> <p>Actividades de Seguimiento: * Seguimiento a los controles, verificando la autenticidad de la documentación con la remisión de los documentos a los Entes Educativos (Colegios, Instituciones Educativas de Orden Superior) de tal manera que se verifique su validez y listas de Chequeo de verificación de la Información.</p> <p>Previamente a la anterior actividad, se implementó una acción por parte del Macroproceso Gestión del Talento Humano de la emisión de una Política Operativa (Circular GTH-RO-236 del 2014-09-27) para ser socializado e implementado a nivel central y desconcentrado que recuerde el cumplimiento de la verificación de los requisitos exigidos para la vinculación de los servidores públicos.</p>	Seguimiento a los controles, verificando la autenticidad de la documentación con la remisión de los documentos a los Entes Educativos (Colegios, Instituciones Educativas de Orden Superior) de tal manera que se verifique su validez y listas de Chequeo de verificación de la Información.	<p>Para minimizar al máximo la probabilidad de ocurrencia del posible riesgo de vincular a personas que puedan presentar documentos falsos como soporte, la Coordinación de Registro y Control realiza las siguientes actividades:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Verificación de la documentación junto con el diligenciamiento de los siguientes formatos de la función pública en el módulo SIGEP y del proceso de vinculación los cuales son suministrados por la Coordinación: <ul style="list-style-type: none"> * Formato Único Hoja de Vida-Persona Natural. * Declaración Juramentada de bienes y rentas y Actividad económica privada. * Declaración Juramentada F-GTH-VTH-003. * Información Personal F-GTH-PTH-014. * Documentos para posesión F-GTH-VTH-006. - Antes de generarse el acto administrativo de vinculación, se revisa que la persona, al presentar los documentos soportes, (certificados de estudio y experiencia laboral o profesional), cumplan con lo exigido en la resolución 6053 de 2000 y demás normas que reglamentan el procedimiento de vinculación según el cargo a vincular. - La Coordinación de Registro y Control genera una certificación soporte para la expedición del acto administrativo el cual consta del cumplimiento de requisitos para el ejercicio del empleo. - La validación de los documentos de estudio, se realiza de manera aleatoria y directamente con la institución educativa responsable. - Adicionalmente se estableció dentro del procedimiento un punto de control o auditoría, mediante el cual mes vencido se verifica el 100% de las posesiones del mes anterior. (Para posesiones masivas se realiza mediante muestreo). 	<p>1. Responsables del Control:</p> <ul style="list-style-type: none"> * Coordinador de Registro y Control en el nivel Central. * Delegados Departamentales Nivel Desconcentrado. * Grupo de Gestión del Talento Humano para la Registraduría Distrital. 	No aplica
	<p>Riesgo 2: Vulneración de los Archivos de Historias Laborales: Cuya descripción corresponde a la Sustracción de Hojas de Vida, Sustracción de Resoluciones y Expedientes Contractuales y Alteración de la Información en las Certificaciones Laborales.</p> <p>Actividades de Seguimiento: * Acceso restringido de personal ajeno del área de Talento Humano, a la oficina responsable de la administración y custodia del archivo de Historias Laborales. * Acceso a las Historias Laborales con cámaras de video y controles Biométricos, listas de chequeo de consulta. * Adopción de medidas de seguridad para custodia de Historia Laboral.</p>	2. Acceso a las Historias Laborales con control visual por cámaras de video y controles biométricos de acceso, listas de chequeo de consulta- Verificación de la Información certificada contra la Historia Laboral y Adopción de medidas de seguridad para custodia de las Historias Laborales.	<p>2. Para minimizar el riesgo de una posible vulneración de los archivos de las Historias Laborales, se han determinado las siguientes tareas:</p> <ul style="list-style-type: none"> * Acceso restringido de personal ajeno del área de Talento Humano, a la oficina responsable de la administración y custodia del archivo de Historias Laborales. * Identificación única de personas autorizadas con controles de entrada al área de archivo con verificación biométrica. * Utilización de Herramientas Tecnológicas de Control tales como: Cámaras de Video supervisadas por la Oficina de Seguridad de la RNEC, Manejo seguro y Funcional de la Información con perfiles de usuario de acceso a la BD Kactus. * Mediante el aplicativo "Control de Préstamos", la Coordinación controla las fechas de salida, ingreso, servidor responsable y tiempo de utilización de las mismas así como el control Estadístico de entrada y salida de Historias Laborales para certificados laborales y/o Consulta de información anexa a las mismas. 	<p>2. Coordinador de Registro y Control en el nivel Central.</p> <ul style="list-style-type: none"> * Delegados Departamentales Nivel Desconcentrado. * Grupo de Gestión del Talento Humano para la Registraduría Distrital. 	
	<p>Riesgo 3: Expedición de Certificaciones con información falsa, para la validación de los Bonos Pensionales. La Descripción del presente riesgo corresponde a la entrega de documentos con información errónea, para acreditar el cumplimiento de requisitos para trámites de pensión de vejez.</p> <p>Actividades de Seguimiento: * Seguimiento a los controles, verificando la autenticidad de la documentación contra la información existente en las Historias Laborales. * Listas de chequeo de verificación de la Información anotada en las</p>	3. Seguimiento a los controles, verificando la autenticidad de la documentación contra la información existente en las Historias	<p>3. Para minimizar la probable ocurrencia del riesgo de Expedición de certificaciones con información falsa, para la validación de los Bonos Pensionales se realizan las siguientes tareas:</p> <p>Utilización de herramientas tecnológicas de control tales como:</p> <ul style="list-style-type: none"> * Manejo seguro y funcional de la información con perfiles de usuario de acceso a las bases de datos Kactus, control grupal con la verificación de la información que aparece en las certificaciones con trabajo operativo y manual contra el Kárdex y verificación de la información por más de un (1) servidor(a), para garantizar la efectividad y confiabilidad de la información. * Verificación de las ayudas que se utilizan para el proceso de recolección de la información, contenida en las historias laborales, Kárdex, y nóminas que reposan en el archivo y la aplicación Kactus, con que cuenta la Oficina de Talento Humano, comparando los valores y la información consignada en los certificados de los servidores relacionados, con el fin de establecer la veracidad de lo certificado. 	<p>3. *Coordinador de Registro y Control y Coordinador de Salarios y Prestaciones en el nivel Central. * Delegados Departamentales.</p>	

	<p>certificaciones.</p> <p>* Emisión Política Operativa, a través de la Circular DRN-GTH-3042014-12-12, con la Responsabilidad de los servidores con funciones gerenciales a nivel desconcentrado en tema de Certificaciones Laborales.</p> <p>* Video y Capacitación con la asesoría del Ministerio de Hacienda y Crédito Público del área de Bonos Pensionales</p> <p>* Capacitación presencial a los servidores encargados de dicha función en las Delegaciones de Antioquia y Atlántico.</p>	<p>Laborales y Listas de chequeo de verificación de la Información aportada en las certificaciones.</p>	<p>* Análisis de los indicadores que permiten realizar seguimiento a las acciones de Control anteriormente descritas.</p> <p>* Se lleva a cabo la confirmación de los formularios expedidos de acuerdo a requerimientos de parte de COLPENSIONES, Unidad de Gestión Pensional y Parafiscal (UGPP), Ministerio de Hacienda y Crédito Público y el Consorcio ASD-SERVIS-CROMASOFT, que consiste en la revisión de la información, confrontando los datos consignados en los formatos contra las historias laborales, Kárdex y certificados. En la medida que se encuentren novedades se realiza la actualización de los formatos y se envían nuevamente, para el trámite correspondiente.</p> <p>* Igualmente, se verifica la información contenida en las copias de los formularios expedidos a los servidores para el levantamiento de la detención de Bonos Pensionales por confirmación de historia laboral.</p> <p>* Cuando los certificados son elaborados en las Delegaciones, se da traslado de la petición a la Delegación correspondiente y se informa al peticionario de este trámite.</p>	<p>* Grupo de Gestión del Talento Humano para la Registraduría Distrital.</p>	
<p>Mapa de Riesgos de Corrupción Planeacion y Direccionamiento Estrategico</p>	<p>1. Divulgar el Mapa de Riesgos de Corrupción de la Entidad y sus Fondos Adscritos.</p>	<p>30 Enero de 2015</p>	<p>1. La Oficina de Planeación divulgó el Mapa de Riesgos de Corrupción de la Registraduría Nacional, el Fondo Rotatorio FRR y Fondo Social de Vivienda en la Página WEB e Intranet de la Entidad</p>	<p>Jefe de la Oficina de Planeación y responsable del Eje temático</p>	<p>Fecha de Publicación el 30 de enero de 2015.</p>
<p>Mapa de Riesgos de Corrupción Identificación</p>	<p>1. Actualizar el Mapa de Riesgos de Corrupción.</p>	<p>Plan anticorrupción y de atención al ciudadano - 30 enero de 2015</p>	<p>El 10 de septiembre se realizó la primera mesa técnica de trabajo, mediante la cual se presentaron los esquemas diseñados y se realizó una revisión a la metodología para la implementación del Plan de Anticorrupción, de la cual se consideró revisar el concepto de corrupción y la forma en que se podría materializar en los procesos, no obstante para el proceso de Identificación, se revisaron algunos casos de la Coordinación de Validación e Individualización, con el fin de identificar las anomalías propias del proceso.</p> <p>En la segunda mesa de trabajo, de fecha 14 de septiembre de 2015, se hizo la revisión de un posible indicador que permitiera medir las anomalías que pudieran presentarse en el proceso de Registro Civil y la actualización del sistema específicamente en la Producción de Cédulas de Ciudadanía, llegando a la conclusión que una anomalía no necesariamente implica un hecho de corrupción.</p> <p>Se revisaron los riesgos del proceso y se replantearon las causas del proceso RAS, del mismo modo se revisó el Mapa de Riesgos Institucional y se consideró adaptar este al Mapa de Riesgos de Corrupción, Sin embargo, al revisar cada una de las observaciones se concluye que no se ve un norte claro sobre las actividades que puedan contribuir a establecer acciones que mitiguen el riesgo de corrupción, toda vez que es difícil calcular desde los sistemas cuando un servidor público en provecho propio o de un tercero realiza</p> <p>En la tercera y última mesa de trabajo se llevó a cabo la descripción del concepto de corrupción y la distinción que debe tenerse en cuenta al momento de plantear acciones, toda vez que no deberán confundirse con los elementos de gestión utilizados para el Mapa de Riesgos Institucional, considerando que el Riesgo Institucional es una situación que puede generarse en cualquier momento del proceso y por diferentes factores, mientras que el Riesgo de Corrupción atañe directamente a la acción y/o la omisión de un servidor público en el ejercicio de sus funciones, por lo cual la corrupción es un hecho inherente a las personas y no a los sistemas.</p> <p>Finalmente, la mesa concluyó lo siguiente:</p> <p>* No realizar el replanteamiento del Plan Anticorrupción del Macroproceso de Identificación sin tener en cuenta las observaciones consignadas en esta Acta.</p> <p>* Comunicar a la oficina de Planeación las consideraciones frente al replanteamiento del Plan Anticorrupción del Macroproceso.</p> <p>* Teniendo en cuenta que en el Mapa de Riesgos Institucional están claramente definidos los Riesgos del proceso y las actividades que desde la administración de los sistemas de registro civil e identificación, realiza esta Delegada para mantener inquebrantables los mismos, ponemos en consideración de la oficina de Planeación realizar una adaptación del Mapa de Riesgos Institucional al Mapa de Riesgos de Corrupción, pero con el debido acompañamiento en la elaboración del mismo, por parte de la oficina de Planeación.</p> <p>Finalmente, dicha acta se remite a la Oficina de Planeación mediante comunicado DRN-RDRCI-No. 677 del 23 de noviembre de 2015.</p>	<p>Registrador Delegado para el Registro Civil y la Identificación, Director Nacional de Registro Civil, Director Nacional de Identificación, Coordinadores de Grupo de Trabajo.</p>	<p>Una vez aprobado y publicado el Mapa de Riesgos de Corrupción se desarrollaran las actividades planeadas.</p>
<p>Mapa de Riesgos de Corrupción Gestion Tecnologica de la Información</p>	<p>1. Actualizar el Mapa de Riesgos de Corrupción de la RNEC y sus Fondos Adscritos</p>	<p>Actividades realizadas entre el 1 de enero al 31 de marzo de 2015</p>	<p>Para el mes de febrero se actualizó el Mapa de Riesgos de Corrupción y se entregó a la oficina de Planeación.</p>	<p>Gerencia de Informática</p>	
<p>Mapa de Riesgos de Corrupción GAF- Direccion Administrativa</p>	<p>1. Mayor control en la entrega y cambio de responsable u otra novedad de un bien.</p>		<p>En cuanto al traslado de bienes muebles de Oficinas Centrales a otras dependencias del nivel desconcentrado se realiza a través de la empresa de transporte de carga, haciendo previa verificación de las matrices de distribución, posteriormente con la elaboración de la guía de envío y finalmente con la empresa de seguridad, lo que permite un adecuado control estableciendo su ubicación y el funcionario responsable, minimizando el riesgo de pérdida por el traslado de bienes de un sitio a otro.</p> <p>Se continúa con la aplicación de los procedimientos para el ingreso de bienes recibidos por sustitución del Proyecto de Modernización Tecnológica DP-GAF-ARFD-022, traslado de bienes DP-GAF-ARFD-007 y para la actualización del inventario se hace uso del Formato F-GAF-ARFD-01 con la individualización de los bienes asignados a cada funcionario en aplicación de la Circular 076 de 2013.</p> <p>Se está culminando con el proceso de levantamiento físico de inventarios a nivel nacional y realizando igualmente las actualizaciones en el aplicativo de control de inventarios.</p>	<p>Dirección Administrativa – Coordinador Grupo Almacén e Inventarios</p>	<p>Estas acciones permiten un adecuado control, estableciendo su ubicación y funcionario al cual está asignado, además minimizan el riesgo de pérdida por el traslado de bienes y/o cambio de funcionario responsable.</p> <p>Como resultado de este control se la entidad cuenta a la fecha con un total de 81.571 bienes de los cuales 69.798 están ubicados en el nivel desconcentrado.</p>
	<p>2. Individualización en la asignación de inventarios.</p>		<p>Para cada proceso de contratación la Coordinación de Compras realiza la revisión de los estudios previos y documentación soporte de los mismos, con el fin de verificar el cumplimiento de requisitos legales y/o establecidos en los procedimientos de adquisición de bienes y servicios del manual de contratación.</p> <p>Si se presentan observaciones a los estudios y/o documentos allegados; se oficia al área requeriente para realizar los ajustes a que haya lugar, quedando el soporte del oficio en la carpeta del proceso.</p> <p>La coordinación de Compras en desarrollo de los diferentes procesos de contratación tales como: Licitación pública, selección abreviada e invitaciones públicas y tal como lo establecen los diferentes procedimientos establecidos por la Entidad para cada uno de los procesos en comento; emitidas por los comités asesores y evaluadores a las observaciones allegadas en cada etapa del proceso; con el fin de evitar observaciones sin respuesta o cualquier tipo de inconsistencia.</p>	<p>Dirección Administrativa – Coordinador Grupo de Compras</p>	
	<p>1. Revisión de requisitos legales de estudios previos remitidos por áreas requerientes.</p>				
	<p>2. Revisión a las respuestas de las observaciones en cada una de las modalidades de contratación y etapas de la misma.</p>				

	3. Revisión a las respuestas de las observaciones en cada una de las modalidades de contratación y etapas de la misma.		Se realiza una revisión de los informes de evaluación antes de ser publicados, con el fin de evitar errores en la evaluación. Cuando se hace necesario realizar algún tipo de ajuste a la evaluación, se realiza en reunión con el comité respectivo y se informan los ajustes a que haya lugar.		
Mapa de Riesgos de Corrupción GAF Dirección Financiera - RNEC Riesgo: Registros de gastos y pagos sin cumplimiento de requisitos legales, presupuestales, tributarios y contables.	1. Hacer seguimiento y ejercer control sobre el indicador Trámite de Cuentas y Obligaciones.	Diciembre de 2015.	La hoja de vida del indicador trámite de Cuentas determina el porcentaje de cumplimiento SATISFACTORIO en la elaboración de la cuenta por pagar, para el segundo semestre de 2015, teniendo como prioridad la consistencia de los documentos requeridos para el trámite de cada cuenta radicada en la Coordinación de Gestión Financiera.	Dirección Financiera - Coordinador Gestión Financiera	El seguimiento corresponde al corte del segundo semestre de 2015 (a 22 de Diciembre) teniendo en cuenta lo establecido en el cronograma del Mapa de Riesgos de Corrupción.
	2. Capacitar a los funcionarios en materia contable y presupuestal.	Diciembre de 2015.	Se adjunta soporte de remisión de funcionarios de las diferentes áreas de la Dirección Financiera a 31 capacitaciones dictadas por el Ministerio de Hacienda y Crédito Público, relacionadas con temas de orden presupuestal y contable en la plataforma SIF.	Dirección Financiera	
	3. Actualizar y socializar la lista de chequeo por tipo de cuenta, en la que se facilita la identificación de los requisitos básicos para el pago de las obligaciones.	Diciembre de 2015.	Se elaboró y se socializó en la Dirección Financiera una lista de chequeo por tipo de cuenta, en la que se facilita la identificación de los requisitos básicos para el pago de las Cuentas radicadas.	Coordinador Gestión Financiera	
	4. Hacer seguimiento y ejercer control sobre el indicador obligación de Cuentas.	Diciembre de 2015.	De igual manera, el indicador de Obligaciones presenta un porcentaje de efectividad del 100% toda vez que todas obligaciones con deducciones tributarias que se procesaron en el sistema SIF NACIÓN, no reflejan errores en el cálculo de las mismas.	Dirección Financiera - Coordinador Contabilidad	
Mapa de Riesgos de Corrupción Gestión Administrativa y Financiera FRRNEC: Riesgo: Registros de gastos y pagos sin cumplimiento de requisitos legales, presupuestales, tributarios y contables.	1. Hacer seguimiento y ejercer control sobre el indicador Trámite de Cuentas.	Diciembre de 2015.	La hoja de vida del indicador trámite de Cuentas determina el porcentaje de cumplimiento SATISFACTORIO en la elaboración de la cuenta por pagar, para el segundo semestre de 2015, teniendo como prioridad la consistencia de los documentos requeridos para el trámite de cada cuenta radicada en la Coordinación de Gestión Financiera.	Dirección Financiera - Coordinador Gestión Financiera	Sin Comentarios
	2. Capacitar a los funcionarios en materia contable y presupuestal.	Diciembre de 2015.	Se adjunta soporte de remisión de funcionarios de las diferentes áreas de la Dirección Financiera que asistieron a 31 capacitaciones dictadas por el Ministerio de Hacienda y Crédito Público, en el segundo semestre de 2015, relacionadas con temas de orden presupuestal y contable en la plataforma SIF.	Dirección Financiera	
	3. Actualizar y socializar la lista de chequeo por tipo de cuenta, en la que se facilita la identificación de los requisitos básicos para el pago de las obligaciones.	Diciembre de 2015.	Se elaboró y se socializó en la Dirección Financiera una lista de chequeo por tipo de cuenta, en la que se facilita la identificación de los requisitos básicos para el pago de las Cuentas radicadas.	Coordinador Gestión Financiera	
	4. Hacer seguimiento y ejercer control sobre el indicador Obligación de Cuentas.	Diciembre de 2015.	La hoja de vida del indicador Obligaciones refleja que el porcentaje de efectividad es del 100% toda vez que todas obligaciones con deducciones tributarias que se procesaron en el sistema SIF NACIÓN no se reflejan errores en el cálculo de las mismas.	Dirección Financiera - Coordinador Contabilidad	
Mapa de Riesgos de Corrupción Gestión Administrativa y Financiera FRRNEC: Riesgo: Evasión en el reporte de ingresos	1. Realizar seguimiento a los informes de Recaudos por hecho generador, registrados en el SCR por las Delegaciones, así como la consolidación de los ingresos reportados por las Notarías y los Consulados.	Diciembre de 2015.	Se evidencia el cumplimiento de la acción propuesta, en consideración a que la información se encuentra a la fecha debidamente consolidada, verificada y validada a través del SIF Nación, así mismo, dicho cumplimiento se refleja en la ejecución de los ingresos, la cual a 30 de Noviembre es del 111.80% el cual corresponde al ingreso acumulado con respecto a lo programado a 30 de Noviembre.	Dirección Financiera - Coordinación de Recaudos	
Mapa de Riesgos de Corrupción Electoral	Riesgo No. 1 Alteración de resultados				Sin Comentarios
	1. Restricción Acceso a las Bases de Datos de Censo Electoral y Jurados de Votación		1. Se aplicaron los controles para la asignación de usuarios y el nivel de acceso a los sistemas		
	2. Depuración permanente de la Base de Censo Electoral		2. Se efectuó la depuración y actualización del censo para la conformación del Censo Electoral para las elecciones del 25 de octubre de 2015.		
	3. Conformación Heterogénea (en su filiación política) de los Jurados de Votación		3. A través de una solución informática (objeto contrato No. 080 de 2015) se adelantó el reclutamiento, conformación, selección, notificación, sorteo, capacitación y registro de asistencia de los jurados de votación a nivel nacional para las elecciones de Autoridades Locales del 25 de octubre de 2015.	Registraduría Delegada en lo Electoral Dirección Censo Electoral Dirección Gestión electoral Delegaciones Departamentales, Registraduría Distrital, Especiales, Municipales y Auxiliares, Delegados del Registrador Nacional en los puestos de votación	
	4. Solicitar y motivar el accionar de los órganos del Estado que por su competencia deban brindar apoyo en el desarrollo de los procesos electorales		4. Se adelantaron a nivel nacional comités de seguimiento electoral en los cuales se establecieron los parámetros para la participación de todos los órganos del estado que deben prestar apoyo para el proceso electoral del 25 de octubre de 2015.		
	5. Instalación de equipos de biometría en los puestos de votación para la autenticación de los actores que hacen parte del proceso electoral		5. Conforme al mapa de riesgos electoral y lo concertado en los comités de seguimiento electoral, se establecieron los puestos de votación en los cuales se debía implementar el sistema de biometría.		
6. Traslado de los Delegados Departamentales y Registradores Especiales, Municipales y Auxiliares		6. Con miras a las elecciones de Autoridades Locales del 25 de octubre de 2015 se realizó el traslado de los Delegados Departamentales, Registradores, Especiales, Municipales y Auxiliares en todo el territorio nacional como medida de transparencia al proceso		Las acciones de control implementadas fueron efectivas y han evitado que el riesgo se materialice	

	<p>Riesgo No. 2 Decisiones ajustadas a intereses particulares</p> <p>1. Restricción Acceso a la Base de Datos de Censo Electoral por firmas</p>		<p>Se aplicaron los controles para la asignación de usuarios y el nivel de acceso a los sistemas, así como en el procedimiento para la revisión y validación de apoyos correspondientes a la inscripción de candidaturas de los Grupos Significativos de Ciudadanos.</p>	<p>Registraduría Delegada en lo Electoral /Dirección de Censo Electoral / Dirección de Gestión Electoral</p>	<p>Las acciones de control implementadas fueron efectivas y permitieron que el riesgo se mitigara</p>
<p>Estrategias Antitrámites Identificación</p>	<p>1. Actualizar los procedimientos del Macroproceso de Identificación</p>	<p>Plan anticorrupción y de atención al ciudadano - 30 de enero de 2015</p>	<p>En el tercer cuatrimestre de la vigencia 2015, mediante comunicado RDRCI-475 del 31 de agosto de 2015, se solicita la obsolescencia el procedimiento DP-ID-RAS-028 "ATENCIÓN DE SOLICITUDES DE ESTADO O DE TRAMITE DE LA CEDULA DE CIUDADANIA POR PARTE DE LOS CONSULADOS, REGISTRADURÍAS Y CONNACIONALES"</p> <p>Así mismo, mediante comunicado RDRCI-477 del 31 de agosto de 2015 se solicita a la oficina de Planeación la publicación de los procedimientos DP-ID-CDS-013 y DP-ID-CDS-014.</p> <p>Con el comunicado RDRCI-483 del 1 de septiembre de 2015, se remite para publicación el procedimiento SP-ID-RAS-052.</p> <p>De igual forma, con el comunicado RDRCI-484 del 1 de septiembre de 2015, se remite para publicación el procedimiento DP-ID-CDS-029.</p> <p>Se recibe por parte de la Oficina de Planeación comunicado SG-OP-455 del 4 de septiembre la confirmación de la obsolescencia del procedimiento DP-ID-RAS-028.</p> <p>De otra parte se recibe por parte de la Oficina de Planeación, comunicado SG-OP-458 del 11 de septiembre la confirmación de la publicación de los procedimientos DP-ID-CDS-013 Y DP-ID-CDS-014.</p> <p>Con el comunicado RDRCI-513 del 11 de septiembre de 2015, se remite para publicación el procedimiento DP-ID-RAS-015 Y DP-ID-CDS-016.</p> <p>Con el comunicado RDRCI-528 del 18 de septiembre de 2015 se solicita la obsolescencia de los procedimientos DP-ID-RAS-010, DP-ID-RAS-011, DP-ID-RAS-012, DP-ID-RAS-039, DP-ID-RAS-041, DP-ID-RAS-042, DP-ID-RAS-043, DP-ID-RAS-044, DP-ID-RAS-045, DP-ID-RAS-046, DP-ID-RAS-048, DP-ID-RAS-049, DP-ID-RAS-051 y DP-ID-RAS-053.</p> <p>Con el comunicado RDRCI-530 del 18 de septiembre de 2015 se solicita el traslado a la Gerencia de Informática del procedimiento DP-ID-RAS-054.</p> <p>Con el comunicado RDRCI-532 del 21 de septiembre de 2015 se solicita la obsolescencia de los procedimientos DP-ID-RAS-013 y DP-ID-RAS-050.</p> <p>Con el comunicado RDRCI-539 del 24 de septiembre de 2015 se solicita la obsolescencia de los procedimientos DP-ID-CDS-017, DP-ID-RAS-030, DP-ID-CDS-018, DP-ID-CDS-019, DP-ID-CDS-015, DP-ID-CDS-007, DP-ID-CDS-006, DP-ID-RAS-016, DP-ID-RAS-017, DP-ID-RAS-018 Y DP-ID-RAS-019</p> <p>Con el comunicado SG-OP-502 del 29 de septiembre de 2015, la oficina de planeación declara obsoletos los procedimientos del comunicado RDRCI-539 del 24 de septiembre de 2015.</p> <p>Con el comunicado SG-OP-503 del 29 de septiembre de 2015 la oficina de planeación declara obsoletos los procedimientos del comunicado RDRCI-528 del 18 de septiembre de 2015.</p> <p>Con el comunicado SG-OP-504 del 29 de septiembre de 2015 la oficina de planeación declara obsoletos los procedimientos del comunicado RDRCI-532 del 21 de septiembre de 2015.</p> <p>Con el comunicado RDRCI-640 del 4 de noviembre de 2015, se solicita la publicación de los procedimientos DP-ID-CDS-002, DP-ID-CDS-004 y DP-ID-CDS-005</p> <p>Bajo el oficio RDRCI-656 del 10 de noviembre de 2015 se envía la actualización y solicita la publicación de los procedimientos DP-ID-RAS-029 "Arqueo, Control, Operación y Destrucción de Insumos", DP-ID-RAS-053 "Modificación y Actualización en el ANI (Archivo Nacional de Identificación), adicionalmente se hace la solicitud de codificación de los nuevos procedimientos "Soportes y/o Información de Cédulas de Ciudadanía y Tarjetas de Identidad." y "Plena Identidad".</p> <p>Con el oficio RDRCI-659 del 11 de noviembre de 2015, se solicita la codificación y publicación del formato "Reseña para Establecer Plena Identidad"</p> <p>Con el comunicado RDRCI-675 del 23 de noviembre de 2015 se solicita la codificación y publicación del procedimiento "Distribución formato de cedulación, tarjeta de identidad y de comprobante de documento en trámite"</p> <p>Con el comunicado RDRCI-680 del 25 de noviembre de 2015 se solicita aclaración de los procedimientos que muestra la intranet, justificada en algunos saltos evidenciados.</p> <p>Con el comunicado RDRCI-691 del 27 de noviembre de 2015 se solicita la revisión del instructivo "Investigación y validación de solicitudes de documentos del sistema AFIS, en estación INV"</p> <p>Mediante comunicado RDRCI-717 del 9 de diciembre del 2015, se solicita la obsolescencia del procedimiento DP-ID-RAS-054</p> <p>De igual forma, mediante oficio RDRCI-718 del 10 de diciembre se solicita la publicación del nuevo procedimiento DP-ID-RAS-037</p> <p>Con el comunicado RDRCI-732 del 21 de diciembre de 2015, se remite para publicación los procedimientos DP-ID-CDS-038 y DP-ID-CDS-039.</p> <p>Con el comunicado RDRCI-733 del 21 de diciembre de 2015, se remite para publicación el instructivo "Investigación y Validación de solicitudes de documentos del sistema AFIS en estación de Investigación" con código H-ID-RAS-006 y el Procedimiento DP-ID-RAS-058 "Productos biométricos no conformes".</p> <p>Mediante comunicado RDRCI-734 del 22 de diciembre de 2015, se solicita la obsolescencia del procedimiento DP-ID-CDS-008.</p> <p>Finalmente, en el transcurso de la semana del 25 diciembre de 2015 al 8 de enero de 2016, se envían para revisión y publicación los procedimientos DP-ID-RAS-001, DP-ID-RAS-003, DP-ID-RAS-005, DP-ID-RAS-006, DP-ID-RAS-008, DP-ID-RAS-014 y la solicitud de obsolescencia del DP-ID-CDS-001.</p>	<p>Registrador Delegado para el Registro Civil y la Identificación, Director Nacional de Registro Civil, Director Nacional de Identificación, Coordinadores de Grupo de Trabajo.</p>	<p>Culminado el seguimiento del tercer cuatrimestre de la vigencia 2015, con corte al 24 de diciembre de 2015, la actividad de actualizar los procedimientos del macroproceso de identificación, evidencia un avance del 90.89%, como lo muestra las evidencias adjuntas "Propuesta de seguimiento de procedimiento 24-12-2015" y "RESUMEN ESTADO DE LOS PROCEDIMIENTOS 24-12-2015"</p> <p>El 9.11% restante, se culminara con la aprobación y publicación conjunta entre el macroproceso y la oficina de planeación de los procedimientos DP-ID-RAS-001, DP-ID-RAS-003, DP-ID-RAS-005, DP-ID-RAS-006, DP-ID-RAS-008, DP-ID-RAS-0014 a nivel desconcentrado y la aceptación de los 6 procedimientos DP-ID-RAS-054, DP-ID-RAS-032, DP-ID-RAS-033, DP-ID-RAS-034, DP-ID-RAS-057 y DP-ID-CDS-008, solicitados como obsoletos por parte de la oficina de planeación.</p>

<p>Estrategias Antitrámites Gestión Tecnológica de la Información</p>	<p>1. Realizar el seguimiento al aplicativo Web de defunciones en los módulos de notarias.</p> <p>2. Efectuar seguimiento a la actualización de la réplica de Registro Civil para el aplicativo web "Donde estoy registrado".</p> <p>3. Gestionar las consultas y cruces de información en el Archivo Nacional de Identificación (ANI) conforme a los requerimientos de las entidades públicas y privadas</p>	<p>Actividades realizadas entre el 1 de enero al 31 de marzo de 2015</p>	<p>1. Se realizó seguimiento y soporte permanente de usuarios y generación de archivos para el cargue al sistema PMT.</p> <p>2. Se realizó el seguimiento a la actualización de la réplica para este servicio, permitiendo la generación de 768.768 certificados en el periodo.</p> <p>3. Se Gestionaron 209.437.145 solicitudes para consulta en el SIRC y ANI.</p>	<p>Gerencia de Informática</p>	
<p>Estrategias Antitrámite Planeación y Direccionamiento Estratégico</p>	<p>1. Actualizar los trámites y servicios misionales en el aplicativo SUIT.</p>	<p>30 de enero de 2015</p>	<p>1. La Oficina de Planeación ha realizado la actualización permanente de los trámites y servicios misionales en el aplicativo SUIT</p>	<p>Jefe de la Oficina de Planeación y responsable del Eje temático</p>	<p>En cumplimiento a la Ley 962 de 2005 "Por la cual se dictan disposiciones sobre racionalización de trámites y procedimientos administrativos de los organismos y entidades del Estado y de los particulares que ejercen funciones públicas o prestan servicios públicos" y al Decreto 019 de 2012 "Por el cual se dictan normas para suprimir o reformar regulaciones, procedimientos y trámites innecesarios existentes en la Administración Pública", se revisaron y actualizaron trámites de Identificación y Electoral, en el nuevo aplicativo Sistema Único de Información de Trámites - SUIT Versión 3 del Departamento Administrativo de la Función Pública, como se relacionan a continuación:</p> <p>Trámites actualizados:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1- Renovación de la cédula de ciudadanía 2- Certificado de estado de cédula de ciudadanía 3- Cédula de ciudadanía por primera vez 4- Inscripción en el registro civil de defunción 5- Corrección del registro civil de nacimiento, matrimonio o defunción 6- Renovación de la tarjeta de identidad en formato azul biométrica 7- Duplicado de la tarjeta de identidad en formatos rosado y azul biométrico 8- Copia de la inscripción en el registro civil de nacimiento, matrimonio o defunción 9- Inscripción en el registro civil de matrimonio 10- Inscripción en el registro civil de nacimiento 11- Duplicado de la cédula de ciudadanía 12- Rectificación de la cédula de ciudadanía 13- Tarjeta de identidad por primera vez azul biométrica <p>En todos los trámites, se actualizó el fundamento legal incluyendo, la Resolución No. 003 del 14 de enero de 2015 "Por la cual se establecen las tarifas de los diferentes hechos generadores objeto de cobro por parte de la Registraduría Nacional del Estado Civil" y se actualizó la tarifa para cada hecho generador.</p> <p>Así mismo, se actualizó la asignación de citas Via Web para Cédula de ciudadanía. Así mismo, se actualizó la asignación de citas Via Web para Cédula de ciudadanía</p> <p>Tarjeta de identidad y Registro civil, ingresando la respectiva URL.</p> <p>Para los documentos de tarjeta de identidad y cédula de ciudadanía primera vez y de renovación que se relacionan a continuación, únicamente se adjuntó la resolución No. 003 del 14 de enero de 2015, ya que estos trámites son gratuitos.</p> <ol style="list-style-type: none"> 1- Tarjeta de identidad por primera vez. 2- Renovación de la tarjeta de identidad. 3- Cédula de ciudadanía por primera vez. 4- Renovación de la cédula de ciudadanía.
	<p>1. A través de un aplicativo diseñado en ambiente WEB, las entidades públicas, privadas, directorios políticos y establecimientos educativos podrán 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.</p>		<p>1. A través de la plataforma web diseñada para el proceso de jurados de votación, se adelantó el procedimiento (creación de usuarios y contraseñas, entre otros) para la consolidación de la información que están obligadas a reportar las empresas, las entidades del estado, las universidades y los partidos y movimientos políticos relacionada con los ciudadanos que son aptos para prestar el servicio como jurados de votación.</p>		

<p>Estrategias Antitrámites Electoral</p>	<p>2. Mediante un aplicativo WEB, los ciudadanos interesados en inscribir candidatos a cargos de elección popular promovidos por Grupos Significativos de Ciudadanos, podrán realizar el trámite de inscripción del grupo promotor, contando con un manual del usuario que les indica paso a paso el procedimiento que deben adelantar y garantizando que cumplan el lleno de los requisitos.</p>		<p>2. Mediante el aplicativo Web creado para la inscripción de Grupos Significativos de Ciudadanos con miras a participar en las elecciones de Autoridades Locales de 2015, se registraron los GSC que tenían interés en participar para los diferentes cargos y corporaciones a nivel nacional que serán elegidos el próximo 25 de octubre de 2015.</p> <p>Así mismo, a través del aplicativo Web que fue creado para la inscripción de candidaturas para los cargos y corporaciones de elección popular para las elecciones de Autoridades Locales del 25 de octubre de 2015, se registraron los Partidos y Movimientos Políticos que tenían interés en participar.</p>	<p>Registraduría Delegada en lo Electoral /Dirección de Censo Electoral / Dirección de Gestión Electoral</p>	<p>Las acciones adelantadas han permitido un aumento de la participación de la ciudadanía en general en el proceso electoral a realizarse en el 2015</p>																		
<p>Estrategias de Rendición de Cuentas Gestión Administrativa y Financiera</p>	<p>1. Plan Anual de Adquisiciones.</p>		<p>El valor del plan anual de adquisiciones de la Entidad para Registraduría Nacional del Estado Civil es de \$ 457.613.015.373 y para el Fondo Rotatorio de la Registraduría Nacional del Estado Civil de \$71.084.484.951,00.</p> <p>Durante la vigencia 2015 se han realizado 17 actualizaciones; y la ejecución del mismo de la Registraduría Nacional del Estado Civil y del Fondo Rotatorio de la Registraduría Nacional del Estado Civil es:</p> <table border="1" data-bbox="1112 493 1564 574"> <thead> <tr> <th colspan="3">REGISTRADURIA NACIONAL DEL ESTADO CIVIL NORMAL FUNCIONAMIENTO (INCLUYE CNE)</th> </tr> <tr> <th>PLAN ANUAL DE ADQUISICIONES 2015</th> <th>EJECUCION A 30 DE NOVIEMBRE DE 2015</th> <th>PORCENTAJE DE EJECUCION</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>\$ 457.613.015.373,00</td> <td>\$ 453.819.988.361,00</td> <td>99,17%</td> </tr> </tbody> </table> <table border="1" data-bbox="1112 586 1564 667"> <thead> <tr> <th colspan="3">FONDO ROTATORIO DE LA REGISTRADURIA NACIONAL DEL ESTADO CIVIL</th> </tr> <tr> <th>PLAN ANUAL DE ADQUISICIONES 2015</th> <th>EJECUCION A 30 DE NOVIEMBRE DE 2015</th> <th>PORCENTAJE DE EJECUCION</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>\$ 71.084.484.951,00</td> <td>\$ 56.495.050.311,00</td> <td>79,48%</td> </tr> </tbody> </table> <p>Es de anotar, que mensualmente se realiza seguimiento a la ejecución del plan anual de adquisiciones, en donde se insta a las áreas a ejecutar eficientemente y de manera oportuna los recursos asignados para la presente vigencia.</p> <p>Nota 2: Mediante Decreto 1985 del 13 de octubre de 2015 fueron aplazados recursos de tres proyectos de inversión por valor de \$4.831.546.164,00; razón por la cual al modificar la base presupuestal, la ejecución presupuestal a 13 de noviembre de 2015 es del 84,58%</p>	REGISTRADURIA NACIONAL DEL ESTADO CIVIL NORMAL FUNCIONAMIENTO (INCLUYE CNE)			PLAN ANUAL DE ADQUISICIONES 2015	EJECUCION A 30 DE NOVIEMBRE DE 2015	PORCENTAJE DE EJECUCION	\$ 457.613.015.373,00	\$ 453.819.988.361,00	99,17%	FONDO ROTATORIO DE LA REGISTRADURIA NACIONAL DEL ESTADO CIVIL			PLAN ANUAL DE ADQUISICIONES 2015	EJECUCION A 30 DE NOVIEMBRE DE 2015	PORCENTAJE DE EJECUCION	\$ 71.084.484.951,00	\$ 56.495.050.311,00	79,48%	<p>Dirección Administrativa – Coordinador Grupo de Compras</p>	
REGISTRADURIA NACIONAL DEL ESTADO CIVIL NORMAL FUNCIONAMIENTO (INCLUYE CNE)																							
PLAN ANUAL DE ADQUISICIONES 2015	EJECUCION A 30 DE NOVIEMBRE DE 2015	PORCENTAJE DE EJECUCION																					
\$ 457.613.015.373,00	\$ 453.819.988.361,00	99,17%																					
FONDO ROTATORIO DE LA REGISTRADURIA NACIONAL DEL ESTADO CIVIL																							
PLAN ANUAL DE ADQUISICIONES 2015	EJECUCION A 30 DE NOVIEMBRE DE 2015	PORCENTAJE DE EJECUCION																					
\$ 71.084.484.951,00	\$ 56.495.050.311,00	79,48%																					
	<p>2. Gestión documental.</p>		<p>En materia documental se inició el proceso de Licitación Pública No. 009 de 2015 FRR, cuyo objeto es "Organización Fondos Documentales Acumulados, Elaboración y Aplicación de las Tablas de Valoración documental, Actualización y Aplicación de las Tablas de Retención documental de la Registraduría Nacional del Estado Civil, de acuerdo con los lineamientos establecidos por el Archivo General de la Nación," sin embargo el proceso fue declarado desierto mediante Resolución No. 839 de 2015, siendo imposible iniciar nuevamente el proceso, toda vez que fue presentado un recurso de reposición por uno de los oferentes.</p> <p>En el nivel desconcentrado, las Delegaciones Departamentales definieron el Plan de Trabajo para sus dependencias y Registradurías con las recomendaciones efectuadas por el profesional de gestión documental, el cual se monitoreará desde el área de Archivo y Correspondencia, a fin de verificar el cumplimiento de las actividades descritas para mejorar los hallazgos encontrados en el diagnóstico efectuado a la Entidad por la empresa 4-72.</p> <p>En el nivel central, de igual forma se estableció un plan de trabajo para dar cumplimiento a las recomendaciones emitidas por la empresa 4-72 en el diagnóstico presentado.</p>	<p>Dirección Administrativa – Coordinador Grupo de Archivo y Correspondencia</p>																			
<p>Estrategias Rendición de Cuentas Planeación y Direcciónamiento Estratégico</p>	<p>1. Planear la Rendición de Cuentas Vigencia 2015</p>	<p>30 de enero de 2015</p>	<p>La Oficina de Planeación ha realizado, de acuerdo al cronograma interno, las acciones iniciales de Planeación de la Rendición de Cuentas de la Vigencia 2015</p>	<p>Jefe de la Oficina de Planeación y responsable del Eje temático</p>	<p>Con fundamento en la Ley 1712 de 2014 "Ley de Transparencia y del Derecho de Acceso a la Información Pública Nacional" de obligatorio cumplimiento para todas las Entidades Públicas, y el artículo 78 de la Ley 1474 de 2011 (Estatuto Anticorrupción), el día 26 de noviembre de 2015 el Registrador Nacional del Estado Civil y los Directivos de la Entidad, realizaron la audiencia pública, sobre los resultados obtenidos en la gestión de la Entidad durante la vigencia 2015, donde los ciudadanos tuvieron la posibilidad de participar de manera presencial y a través de un programa de televisión con señal abierta por el canal institucional.</p> <p>La Oficina de Planeación de la Entidad, dirigió y coordinó todo lo relacionado con el Informe de Gestión y para tales efectos solicitó a los responsables de Macroproceso el informe respectivo. De igual manera, se procedió al envío de encuestas a las Delegaciones Departamentales y a la Registraduría Distrital con el objetivo de conocer de los ciudadanos que acuden a realizar trámites y solicitar servicios su opinión o inquietudes que se pudieran atender en la realización de la audiencia.</p> <p>Por otra parte, se habilitó un foro virtual en la página web de la Entidad desde el día 9 de noviembre de 2015 impulsando la participación ciudadana a manifestar las opiniones y/o inquietudes sobre la gestión adelantada por la Entidad durante la vigencia 2015.</p> <p>Igualmente, se tuvo la participación activa y el apoyo institucional de la Oficina de Comunicaciones y Prensa de la Entidad, quien se encargó de la parte logística para efectuar la transmisión de la audiencia, elaboración de los videos relacionados con los informes de los Directivos, fotos, entre otros.</p>																		

	4. Divulgar Informe de Rendición de Cuentas 2015	dic-15		Jefe de la Oficina de Planeación y responsable del Eje temático	El informe de Rendición de cuentas de la vigencia 2015 se encuentra publicado en la página web de la entidad.
Estrategias Rendición de Cuentas Comunicación Pública	Planear la Rendición de Cuentas Vigencia 2015-	La rendición de cuentas se llevó a cabo el 26 de noviembre de 2015	Se realiza toda la parte logística. Se elaboró el contrato para la transmisión del programa en el canal Institucional con RTVC. Se realizó una preparación a las personas que intervienen en el programa para saber lo que van decir. Preparación de los libretos para el programa. Producción y emisión del mismo. re	Oficiara de Comunicaciones y Prensa	
	Disponer de un espacio de dialogo e intercambio de ideas con las ciudadanías a través de Foro Virtual.	Desde 9 de noviembre de 2015	Se realizó por la página web de la Entidad, foro de Internet funcionan a partir de un mensaje que es publicado por un usuario o moderador y que genera respuestas por parte del resto de los usuarios. Su diseño permite seguir el hilo de la conversación desde el mensaje original hasta las respuestas más reciente	Oficiara de Comunicaciones y Prensa	
Estrategias Rendición de Cuentas Gestión Tecnológica de la Información	Rendición de Cuentas	diciembre de 2015	Para 2015 se logró atender y desarrollar las siguientes actividades: 1. Se formalizaron 6 contratos correspondientes a proyectos de inversión con presupuesto de Registraduría Nacional del Estado Civil y Fondo Rotatorio de la Registraduría Nacional del Estado Civil, por valor de \$32.602.742.519 que equivale al 72,82% del presupuesto apropiado para inversión. Esta ejecución se refleja en la suscripción de los siguientes contratos: 07 de 2015 RNEC, 007 de 2015 FRR, 034 de 2015 FRR, 059 de 2015 FRR y 063 de 2015 FRR. 2. Se formalizaron 6 contratos correspondientes a gastos de funcionamiento – elecciones 2015- por un valor de \$148.578.985.640. Esta ejecución se refleja en la suscripción de los siguientes contratos: 034 de 2015 RNEC, 053 de 215 RNEC, 061 de 2015 RNEC, 058 de 2015 RNEC, 082 de 2015 RNEC y 071 de 2015 RNEC. 3. Se suministró a las entidades públicas y privadas un total 185.666.822 cruces de información sobre el sistema ANI, se atendieron 635.776 consultas sobre el aplicativo 4. Donde Estoy Registrado, se crearon 5.740 lugares de nacimiento acorde a lo solicitado por Notarías y Consulados y se respondieron 91 solicitudes de peticiones, quejas, reclamos y denuncias. 5. Se desarrolló el software para la solicitud de expedición de duplicados de documentos de identidad WEB; ampliación agendamiento de los trámites de identificación WEB, el sistema de cobros coactivos WEB y se presta el apoyo a los aplicativos de uso administrativo en la Entidad. 6. Se atendieron de manera adecuada el apoyo a las consultas internas de los partidos y movimientos políticos el 19 de abril de 2015 y las elecciones del 25 de octubre de 2015, con la prestación del apoyo tecnológico en los procesos de procesamiento electrónico de datos – preconteo -, digitalización de actas de jurado de votación E-14 con destino a Delegados Departamentales, Comunicaciones para el proceso de preconteo, escrutinios y verificación y divulgación de resultados de preconteo.	Gerencia de Informática	
Mecanismos para mejorar la atención al ciudadano Gestión Tecnológica de la Información	1. Implementar de acuerdo a la cobertura definida, el sistema de agendamiento de citas a través de la página WEB de la Entidad para que los ciudadanos puedan realizar trámites de Identificación.	Actividades realizadas entre el 1 de enero al 31 de marzo de 2015	A la fecha la Gerencia de Informática ha capacitado e implementado este sistema en 66 Registradurías de 22 ciudades capitales y 6 municipios, sin embargo está realizando ajustes conforme a nuevos requerimientos.	Gerencia de Informática	
	Fortalecer el uso y la incorporación de herramientas tecnológicas para la simplificación de los procesos misionales y de apoyo		Se fortaleció la plataforma tecnológica en cuanto a lo descrito a continuación, mediante la ejecución del contrato 007 de 2015 FRR: 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 Pritelnel CAN		
	Efectuar seguimiento al cumplimiento de los términos para resolver las diferentes PQRSDs.		Se radicaron 118 PQRS para esta vigencia las cuales fueron atendidas en el tiempo de respuesta oportuna.		
	Atender las peticiones que realicen los ciudadanos vía telefónica y las que se remitan al Grupo de PQRSDs		Sostener el servicio de telecomunicaciones Red WAN:		

<p>Mecanismos para mejorar la atención al ciudadano Gestión Administrativa y Financiera</p>	<p>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."</p>	<p>Los avances presentados en los proyectos de inversión puede constatarse en el SPI</p>	<p>La Entidad adelantó los procesos de contratación de cada una de las actividades programadas conforme a las actualizaciones y aprobaciones del DNP para los proyectos de Inversión involucrados, obteniendo los siguientes resultados:</p> <table border="1" data-bbox="1024 282 1534 347"> <thead> <tr> <th>Proyecto de Inversión</th> <th>Actividades Programadas</th> <th>Actividades reales a realizar</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>Mejoramiento</td> <td>30</td> <td>25</td> </tr> <tr> <td>Construcción</td> <td>6</td> <td>5</td> </tr> </tbody> </table> <p>Durante la vigencia se presentaron limitaciones que no fueron atribuibles a la Entidad como Adecuación plazoleta de eventos de la RNEC sede CAN fue aprobada por el DNP solo hasta el 15 de septiembre del presente año, a partir de dicha fecha no se contó con el tiempo requerido para efectuar el proceso precontractual y la contratación de ésta obra (un mes y quince días), como tampoco con el tiempo que implica su ejecución (dos meses y quince días), por lo cual la actividad no se adelantó durante la actual vigencia.</p> <p>De otra parte se encuentran las actividades para intervenir las sedes Chiquinquirá y Yopal-Interventoría, era necesario efectuar el traslado temporal de la sede durante el tiempo que durara la ejecución de las obras, circunstancia que no fue posible dada la época electoral en la que se encontraba la Registraduría por cuenta de los comicios adelantados en el mes de octubre, por tanto no pudo adelantarse los procesos de contratación para su intervención.</p> <p>Y por último la sede de la Registraduría Municipal de Turbo – Antioquia, se evidenció que adicional a las obras de mantenimiento y reparaciones localivas proyectadas para éste inmueble, por encontrarse la edificación por debajo de la cota actual de la vía, se requiere levantar la cota rasante de la sede para evitar que en época de invierno se presenten problemas de inundación y apozamiento de aguas lluvias al interior de la edificación. La intervención requerida en ésta sede implica por tanto la ejecución de obras de construcción que no pueden ser atendidas por el proyecto de inversión "Mejoramiento y mantenimiento de sedes.</p> <p>Es de anotar que los recursos asignados a estas obras y los saldos de los procesos ya adjudicados, correspondientes \$1.000.000.000 fueron aplazados de por el Decreto 1985 del 13 de octubre de 2015 expedido por el Ministerio de Hacienda y Crédito Público para el Proyecto de Inversión de Mejoramiento, por el proyecto de Construcción no fue posible adjudicar la interventoría de la intervención en la Registraduría de Yumbo por declararse desierta en dos oportunidades.</p> <p>Proyectos de inversión que a 30 de noviembre de 2015 presentaron avance de ejecución sobre el total de cada proyecto en 94% para Mejoramiento y 91% para construcción.</p>	Proyecto de Inversión	Actividades Programadas	Actividades reales a realizar	Mejoramiento	30	25	Construcción	6	5	<p>Dirección Administrativa – Coordinador Grupo de Mantenimiento y Construcciones</p>	
Proyecto de Inversión	Actividades Programadas	Actividades reales a realizar												
Mejoramiento	30	25												
Construcción	6	5												
<p>Mecanismos para mejorar la atención al ciudadano Identificación</p>	<p>1. Aplicar la metodología de mediciones de satisfacción en materia de Servicio al Ciudadano, emitidos por el DNP</p>	<p>Plan anticorrupción y de atención al ciudadano, 30 de enero 2015</p>	<p>Mediante Circular No. 118 del 03 de junio se realiza la implementación del programa Escucha al Ciudadano según metodología del Departamento Nacional de Planeación – DNP.</p> <p>El 17 de junio mediante Oficio DRN-RDRCI-No. 337 se solicita a la Oficina de Planeación la colaboración para elaborar el formato estándar para presentar los resultados que se obtengan de la implementación.</p> <p>El 13 de agosto de 2015 mediante Oficio SG-OP-406 la Oficina de Planeación remite el Formato para la elaboración del Informe de Análisis de Resultados de la Encuesta de Escucha al Ciudadano.</p> <p>Mediante correo electrónico del 25 de noviembre de 2015, se reitera a las diferentes Delegaciones Departamentales, la necesidad de contar con los consolidados de las encuestas para la generación del primer reporte de resultados.</p> <p>El 14 de diciembre mediante comunicado RDRCI-722 se hace entrega del informe del tercer trimestre de la implementación al programa escucha al ciudadano, conforme a las directrices emitidas por la oficina de planeación emitidas mediante el comunicado SG-OP-406 del 13 de agosto de 2015.</p>	<p>Registrador Delegado para el Registro Civil y la Identificación, Director Nacional de Registro Civil, Director Nacional de Identificación, Coordinadores de Grupo de Trabajo, Centro de Estudios en Democracia y Asuntos Electorales.</p>										
	<p>1. Participar en las Ferias de Servicio al Ciudadano que programe el DNP.</p> <p>2. Atención de PQRSD's dentro de los términos legales</p> <p>Efectuar seguimiento al cumplimiento de los términos para resolver las diferentes PQRSDs</p>	<p>Fechas que establezca el DNP</p> <p>Diario</p>	<p>La Oficina de Planeación ha coordinado con las Delegaciones Departamentales la participación en las Ferias de Servicio al Ciudadano que programa el DNP</p> <p>2. El Grupo de las PQRSDs de la Entidad ha monitoreado el cumplimiento de las solicitudes de los ciudadanos dentro de los términos legales de manera permanente</p>	<p>Jefe de la Oficina de Planeación y responsable del Eje temático</p> <p>Jefe de la Oficina de Planeación y responsable del Eje temático</p>	<p>La Registraduría Nacional del Estado Civil, ha venido participando activamente en estas ferias de servicio al ciudadano, contribuyendo y brindando un servicio oportuno y de calidad en lo que respecta a la Identificación de las personas (Registro civil, Tarjeta de Identidad y Cédula de Ciudadanía), en cumplimiento a la Misión Institucional.</p> <p>Se coordinó con el Departamento Nacional de Planeación - DNP, la participación de la RNEC en las ferias de servicio al ciudadano programadas en los siguientes municipios donde se ofrecieron los trámites y servicios del Macroprocesos de identificación.</p> <p>1-Turbo-Antioquia 25 de abril de 2015 2- Pitalito- Huila 30 de mayo de 2015 3- Buenaventura-Valle 11 de julio de 2015 4- Arjona- Bolívar 28 de noviembre de 2015 5- La Virginia- Risaralda 22 de agosto de 2015</p> <p>Se efectuó seguimiento a las PQRSDs vencidas realizando un barrido en el Sistema SIC. Posteriormente, a través de la Coordinación del Grupo de PQRSDs se enviaron correos electrónicos a los enlaces de las diferentes dependencias relacionando los derechos de petición a los cuales no se le ha registrado respuesta al ciudadano.</p> <p>La Oficina de Planeación coordinó capacitaciones a los servidores públicos del Grupo de PQRSDs y del Grupo de Archivo y Correspondencia para sensibilizar sobre la normatividad aplicable a las Peticiones de los ciudadanos.</p> <p>Igualmente la Oficina de Planeación solicitó a la Gerencia de Informática el ajuste de los aplicativos informáticos para facilitar el monitoreo de las respuestas al ciudadano.</p> <p>En el mes de agosto se publicó en la página web de la Entidad un reporte de PQRSDs que contiene la información reportada por cada una de las dependencias del nivel desconcentrado, en la cual se señala el número de radicado, el medio por el cual se interpuso el requerimiento (Comunicación escrita, Correo electrónico, Escrito/fax, Físico,</p>									

					<p>Página Web, Personal, Red Social – Otras, Telefónico), la fecha en la cual fue radicada y la fecha de cierre de cada una de ellas.</p> <p>En el mes de Octubre la Entidad adopto una nueva Resolución y Procedimiento del tratamiento de las PQRS, conforme a la Ley 1755 de 2015. En este acto administrativo se precisaron los tiempos para dar respuesta a los ciudadanos de acuerdo a los tipos de petición dispuestos por la Ley. De igual manera, se simplificaron los pasos para garantizar la atención de los requerimientos presentados por los ciudadanos.</p>
<p>Mecanismos para mejorar la atención al ciudadano Planeación y Dirección Estratégico</p>	<p>3. Asistencia Telefónica Atender las peticiones que realicen los ciudadanos vía telefónica y las que se remitan al Grupo de PQRS</p>	<p>Permanente</p>	<p>3. El Grupo de PQRS ha brindado de manera permanente asistencia telefónica a los ciudadanos que lo han solicitado</p>	<p>Coordinador de PQRS</p>	<p>Primer Trimestre: Se atendieron vía telefónica las PQRS de los ciudadanos. Durante el primer trimestre de 2015, a través de los funcionarios del Grupo de PQRS se diligenciaron sesenta (62) formularios de atención al ciudadano PQRS Código: F-PDE-PE-011 para su posterior radicación en el área correspondiente y como se indica a continuación: *Enero (39) Formularios *Febrero (17) Formularios *Marzo (6) Formularios Segundo Trimestre: Se atendieron 4480 llamadas de la ciudadanía en relación a las PQRS y las consultas de los ciudadanos durante el segundo trimestre de 2015, a través de los servidores del Grupo de PQRS, así: *Abril (1753) llamadas *Mayo (1374) llamadas *Junio (1353) llamadas Tercer Trimestre: En el periodo del 1° de julio de 2015 al 27 de agosto de 2015, la coordinación de PQRS ha atendido 3689 llamadas de la ciudadanía con una duración total de 10931 minutos (equivalente a 182.18 horas) con un promedio de llamadas diarias de 94.5, a las cuales se les ha brindado la información y orientación requeridos sobre los diversos temas misionales de la Entidad, en especial sobre: Agendamiento Web; Cédula de Ciudadanía; Certificado Electoral; Información Electoral; Información RCN; Jurado de Votación; Registro Civil y Tarjeta de Identidad. Es importante mencionar que dentro de estas llamadas el Grupo de PQRS brinda orientación y asesoría telefónica a las solicitudes e inquietudes que manifiestan los ciudadanos a través de esta medio, y las que se constituyen como una PQRS se les orienta informando que se deben presentar a través de la página Web o de manera escrita. Cuarto Trimestre: En el periodo de 1° de Octubre al 30 de noviembre se atendieron 6547 llamadas de la ciudadanía con una duración total de 17838 minutos (equivalente a 297.3 horas) con un promedio de llamadas diarias de 176 a las cuales se les ha brindado la información y orientación requeridos sobre los diversos temas misionales de la Entidad, en especial sobre: Agendamiento Web; Cédula de Ciudadanía; Certificado Electoral; Información Electoral; Información RCN; Jurado de Votación; Registro Civil y Tarjeta de Identidad. Es importante mencionar que dentro de estas llamadas el Grupo de PQRS brinda orientación y asesoría telefónica a las solicitudes e inquietudes que manifiestan los ciudadanos a través de esta medio, y las que se constituyen como una PQRS se les orienta informando que se deben presentar a través de la página Web o de manera escrita, en relación a las PQRS y las consultas de los ciudadanos durante el cuarto trimestre de 2015, a través de los servidores del Grupo de PQRS, así: *Octubre (4716) llamadas *Noviembre (1831) llamadas</p>
	<p>Atención de PQRS dentro de los terminos legales.</p>		<p>Se respondió derecho de petición sobre inflación de la de la contratación de la oficina de prensa 2014-2015, al señor SALAMANCA y En relación a la asignación financiera de la entidad para Marketing Politico , al ciudadano de apellido Cruz</p>	<p>Oficina Comunicaciones y Prensa</p>	

Mecanismos para mejorar la atención al ciudadano Comunicación Pública	Administración Pagina Web		1-sostener un mínimo de visitantes que consulten las pagina web	Oficina Comunicaciones y Prensa	A través de los banners de elecciones 2015 donde los usuarios. Se tuvieron visitas en el último trimestre de 18.222.388 visita en servicios de documentos
			2- Monitorear la imagen institucional en los medios de comunicación, manteniendo un porcentaje del 90% de las noticias publicadas con enfoque positivo y negativo	Oficina Comunicaciones y Prensa	1.891 noticias positivas, 833 negativas y 6.115 indirectas para un total de 8.839 noticias monitoreadas en el último trimestre.
			3-orientar la gestión institucional en redes sociales	Oficina Comunicaciones y Prensa	Facebook, twitter han sido las redes que más se han movido dando orientación a las personas que necesitan información
Mecanismos para mejorar la atención al ciudadano Gestión de Talento Humano	Para el periodo analizado, la Gerencia del Talento Humano a través de la Coordinación de Desarrollo Integral, gestionó con el SENA la realización de actividades asociadas con Capacitaciones en temas de atención al Ciudadano.	Facilitar la asimilación de los conceptos y procedimientos que direcciona la imagen corporativa y las relaciones que permiten la interacción de las personas y las empresas en el mundo de la vida familiar, social, laboral, económica y cultural.	Utilización del Convenio Interadministrativo No. 302 de 2011 con el SENA * Seminario abierto sobre "Etiqueta y Protocolo" dictado por el SENA el 17 de noviembre de 8:00 am a 12:00 m para el primer grupo y el 24 de noviembre de 1:00 pm a 5:00 pm para el segundo, del cual se vieron beneficiados 129 servidores, siendo 18 del Distrito y 111 de nivel central. Los ejes temáticos tratados fueron: * La imagen personal en el ámbito laboral – imagen corporativa: la mujer y el hombre en el trabajo. Claves para dominar las relaciones interpersonales. * La cortesía en la empresa: las reuniones de trabajo: Desayunos, almuerzos y comidas de trabajo. * Los viajes de negocios. Representaciones empresariales nacionales y extranjeras. * La Comunicación empresarial: Vertical, horizontal, ascendente, descendente, conducto regular, jerarquías. * La comunicación empresarial: oral, escrita, hablar en público. * Organización de eventos, Protocolo entre países.	Coordinador de Desarrollo Integral.	Teniendo en cuenta que en el tercer cuatrimestre se llevó a cabo el proceso electoral de la vigencia 2015, se requirió el apoyo de un alto número de servidores limitando así la realización de las capacitaciones adicionales a través de los convenios interadministrativos.
Mecanismos para mejorar la atención al ciudadano Electoral	1. A través de la Página Web de la Registraduría Nacional los ciudadanos podrán realizar consultas concernientes a su participación dentro de los diferentes procesos electorales tales como su lugar de votación, si fueron o no designados jurados de votación, entre otros.		Para las elecciones de Autoridades Locales del 25 de octubre se habilitaron en la página web de la Registraduría los siguientes links: * Consulte su lugar de votación * Consulte su lugar de inscripción * Consulte si fue designado jurado de votación * Elecciones 2015: reportaba toda la información concerniente a las elecciones en cuanto a normatividad, censo, formularios para recolección de apoyos, entre otros.	Registraduría Delegada en lo Electoral /Dirección de Censo Electoral	Las opciones habilitadas en la web de la Registraduría permitieron a los ciudadanos realizar consultas concernientes a su participación dentro del proceso electoral del 25 de octubre de 2015.
Consolidación del Documento y Seguimiento de la Estrategia	<p>Jefe Oficina Control Interno:</p> <p>Nombre: ALFREDO BERNARDO POSADA VIANA</p> <p>Firma: _____</p>				