



**REGISTRADURÍA  
NACIONAL DEL ESTADO CIVIL**

---

**INFORME DE GESTIÓN**

---

**2015 - 2019**

**F**ueron cuatro los propósitos establecidos por el Registrador Nacional del Estado Civil luego de su posesión en diciembre del año 2015, para incorporar en el Plan Estratégico de la entidad en el periodo 2015-2019: i) fortalecimiento institucional; ii) mejoramiento de la misión de Identificación y Registro Civil; iii) robustecimiento de la función electoral; y iv) e implementación de un nuevo proyecto: “Todos Somos Democracia” para inculcar valores cívicos y democráticos en niños y jóvenes. Fueron tan altas las metas establecidas en ese documento de planeación de la administración de la Registraduría, que se reflejaron en una simbólica ecuación que se denominó: “ocho en cuatro es igual a uno en diez”. Es decir, señaló el Registrador Nacional “vamos a hacer en cuatro años lo que normalmente se hace en ocho y, vamos a tener una mejora sustancial de uno a diez”.

Transcurridos ahora los cuatro años de esta administración, puedo decir que se superaron las metas claramente allí definidas.

En efecto,

## I. RESULTADOS EN ÁREAS MISIONALES

---

### 1.

## REGISTRADURÍA DELEGADA PARA LA IDENTIFICACIÓN

En lo que tiene que ver con la función misional de identificación de los colombianos se llevaron a cabo grandes mejoras. Por ejemplo, redujimos los tiempos de producción y entrega de documentos de identidad de 4 meses a 20 días en los Municipios más alejados del país y, a 10 días en ciudades capitales.

La Registraduría logró la puesta en operación del sistema de biometría dactilar al servicio de los Notarios de la República, de las demás entidades públicas y de las instituciones bancarias. Este nuevo servicio de validación de la identidad de los colombianos, permitió que, luego de las pruebas llevadas a cabo en el 2015 con 1'300.000 cotejos dactilares, se pasara en el 2016 a 9'002.688 cotejos; en el año 2017 a 14'325.629; en el año 2018 a 35'188.395; y, en lo corrido del 2019 en 52'824.035 cotejos dactilares. Este mecanismo ha tenido impactos sobresalientes en la verificación de la identidad de los colombianos, en la eliminación de la suplantación de personas y en la reducción de fraudes por falsedad.

De igual manera, en temas de identificación, se obtuvo una mejora sustancial, una disposición en favor de los colombianos, acerca del trámite de duplicados de cédula de ciudadanía y tarjeta de identidad por Internet. Hoy en día, sin necesidad de desplazarse a las Registradurías, los colombianos pueden solicitar y tramitar su documento de identidad sin salir de su casa. Esto es un avance importante porque en el pasado los colombianos para obtener su duplicado de cédula o de tarjeta de identidad, tenían que ir obligatoriamente a la Registraduría. Ahora lo pueden hacer por Internet haciendo el pago del valor del duplicado por pago débito automático PSE (de 15.000 trámites en 2016 a 600.000 en 2019).

Desde el año 2017 se inició en la entidad la estructuración del proyecto de biometría facial. Luego de establecer los procedimientos internos, de haber adquirido el motor múlti-biométrico y, de adelantar las correspondientes pruebas internas y externas, este mecanismo ya se está utilizando para validar la entrega de los documentos de identidad en las diferentes sedes de la Registraduría Nacional del Estado Civil. Los diferentes registradores en todo el país pueden validar su entrega, bien sea a través de cotejo dactilar o cotejo facial. De igual manera, este sistema de biometría facial se ha puesto a disposición de la Fiscalía General de la Nación y de la Policía Nacional, para facilitar sus investigaciones y pesquisas. En el mes de diciembre de 2019 se inició un plan piloto de biometría facial con el Ministerio de Transporte y el RUNT, que permite que los colombianos usuarios de algunos de los servicios del registro de tránsito puedan validar su identidad mediante la utilización de la biometría facial.

Logramos también un incremento de los servicios de interoperabilidad con entidades que cumplen funciones de policía judicial, inteligencia y contrainteligencia, en apoyo a la administración de justicia, defensa y seguridad del Estado Colombiano.

Para renovar y mejorar los servicios de identificación de los colombianos, diseñamos y pusimos en operación la nueva Estación Integral de Servicios –EIS–, que contempla la realización de trámites de documentos de

identidad en línea con mayores controles, reducción de tiempos, permite corregir errores en el registro civil y efectúa la toma de la fotografía en mejores condiciones. De igual manera, esta nueva estación facilita la verificación de los datos del trámite por parte del colombiano.

A lo largo de los cuatro años se dispuso, para mejorar el servicio a los colombianos, la apertura de 13 registradurías auxiliares en diferentes ciudades del país, entre ellas Cartagena, Valledupar, Popayán, Neiva, Barrancabermeja, y con la ayuda de ACNUR, OIM y COSUDE, pudimos abrir Oficinas de la Registraduría Nacional en Nazareth (alta Guajira) para atender a la población de la comunidad wayuu, y en Nabusimake (centro de la Sierra Nevada de Santa Marta) para atender a la población de la comunidad arhuaca.

Como parte de la estrategia del trabajo in situ en pro de la población en condición de vulnerabilidad y de difícil acceso, la Unidad de Atención a Población Vulnerable –UDAPV–, incrementó desde el año 2017 el número de unidades móviles con el fin de ampliar la cobertura geográfica. Pasando de 12 a 17 unidades móviles que prestan el servicio de Jornadas de Registro Civil e Identificación en todo el territorio nacional.

La atención a población vulnerable adelantada por los equipos de la UDAPV de la Registraduría Nacional del Estrado Civil lograron los siguientes resultados: En el año 2016 se hicieron 199.505 trámites, el mayor número en toda la historia de la Unidad, en el 2017, 12.081 trámites, en el 2018 se realizaron 146.178 trámites y en en el 2019, con fecha de corte al 30 de noviembre, se hicieron 181.253 trámites para los colombianos que habitan las zonas más alejadas y para aquellos en condiciones de vulnerabilidad.

En lo que tiene que ver con Registro Civil, se implementaron medidas de alto impacto para los colombianos, que beneficiaron el acceso a la información y a los documentos de registro civil, a saber: 1) Autorización de expedición Copias de Registro Civil en oficinas diferentes a la de inscripción; Incremento de los servicios de inscripción en el registro civil vía web (SRC-Web); 2) se estableció el sistema de firma digital en la certificación de firmas de Registradores del Estado Civil, Inspectores de Policía y Corregidores autorizados para llevar la función registral con fines de apostillas; 3) Revisión y validación de copias de Registro Civil para apostille de Cancillería vía web; 4) Atención humanitaria de los niños nacidos en Colombia hijos de padres venezolanos, reconociéndoles el derecho a la nacionalidad.

En el año 2015 se logró la implementación del trámite de duplicado de cédula de ciudadanía en línea, para la vigencia 2016 se puso en funcionamiento el trámite de duplicado de tarjeta de identidad en línea (ampliación de los canales de pago a tres (3) operadores de servicios postales de pago (OSPP) Efecty - Matriz, Supergiros), que

complementado con la posibilidad de trámite de duplicado mediante el sistema web asistido en Registradurías, han mejorado notablemente el servicio a los colombianos, con la utilización de tecnologías WEB. Es pertinente también mencionar la mejora en la herramienta web services en el módulo de seguimiento del proceso de producción, la cual hoy permite visualizar la información del motivo de los rechazos y determinar con mayor eficiencia la posible solución.

En el año 2018, se implementó al sistema nacional de identificación un motor multibiométrico, el cual permite potencializar el uso de los datos de identificación y permite mejorar la seguridad en los tramites de identificación y autenticación a través de la biometría facial, escenario que se espera sea la punta de lanza de los servicios digitales en el país.

Así mismo se inició el proceso de expedición de certificaciones excepcionales en 8 Delegaciones Departamentales, sin tener que enviar la solicitud al nivel central (para el 2019 todas las delegaciones del país están habilitadas para hacerlo), proceso que también facilita al colombiano la obtención de este tipo de documentos, desde cualquier región del país.

En el año 2019 con la implementación de la Herramienta logística de entrega de documentos en línea – HLED Web, se logró un mayor control y verificación del inventario en tiempo real en Registradurías a nivel nacional (entrega de documentos con autenticación biométrica de huella o facial utilizando la Morpho Tablet), lo cual redundo en seguridad en el proceso logístico de entrega de los documentos de identidad, mitigando el riesgo de entrega indebida a persona no titular de la identidad.

De igual manera, se lideró también el proyecto para la implementación de una plataforma de Business intelligence BI, herramienta que permitirá la explotación de los datos generados de los sistemas de identificación y registro civil, para a partir de los mismos, focalizar la toma de decisiones en la gestión prestación de los servicios. Este proceso se logra mediante la depuración y transformación de los datos del sistema MTR Manejador de Transacción = Data Interchange Management System (Servidor de Manejo de Datos) en información estructurada, para su explotación directa o para su análisis y conversión en conocimiento, dando así soporte a la toma de decisiones sobre las acciones de mejora de los procesos y procedimientos de la DNI, a fin de optimizar los recursos y mejorar el servicio al ciudadano.

En materia de producción de documentos de identidad, es importante destacar las siguientes cifras:

Año	Primera vez	Duplicado	Renovación	Rectificación	TOTAL	Variación año anterior
2016	956.909	1.284.994	54.427	26.195	<b>2.322.525</b>	
2017	1.140.905	1.334.912	172.163	35.769	<b>2.683.749</b>	15,55
2018	1.349.422	885.768	204.208	33.672	<b>2.473.070</b>	-7,85
2019 corte 15 de noviembre.	1.383.285	944.862	166.868	35.742	<b>2.530.767</b>	
<b>Total</b>	<b>4.830.521</b>	<b>4.450.536</b>	<b>597.666</b>	<b>131.378</b>	<b>10.010.111</b>	

Fuente: RNEC Grupo de Producción y Envío - Idemia

#### Comparativo de Producción de Tarjeta de Identidad 2016 a 2019\*

Año	Primera vez	Duplicado	Renovación	Rectificación	TOTAL	Variación año anterior
2016	907.853	44.278	696.699	6.257	<b>1.655.087</b>	
2017	802.679	44.426	612.611	7.509	<b>1.467.225</b>	-11,33
2018	912.232	42.814	656.424	6.253	<b>1.617.723</b>	10,26
2019 corte 15 de noviembre*	841.566	48.776	477.207	8.096	<b>1.375.645</b>	
<b>Total</b>	<b>3.464.330</b>	<b>180.294</b>	<b>2.442.941</b>	<b>28.115</b>	<b>6.115.680</b>	

Fuente: RNEC Grupo de Producción y Envío – Idemia

## 2. REGISTRADURÍA DELEGADA EN LO ELECTORAL

La misión asignada por la Constitución a la Registraduría Nacional del Estado Civil para organizar los procesos electorales y los mecanismos de participación ciudadana tuvo no solo una gran actividad en estos cuatro años, sino también profundas innovaciones en el curso de los diferentes comicios.

Si bien el año 2016, en principio un año “no electoral”, la Registraduría tuvo el reto de organizar el Plebiscito del 2 de octubre de 2016, proceso que se organizó en cinco semanas. Una vez el Presidente de la República señaló la fecha para llevar a cabo la votación, la entidad tuvo apenas cinco semanas para organizarlo y permitir las elecciones no solamente en Colombia, sino también en setenta países alrededor del mundo. La organización de este mecanismo de participación ciudadana y sus resultados fueron ejemplares y destacados por los observadores electorales nacionales e internacionales, además que a las 5:00 de la tarde, una hora luego de cerradas las urnas, se consolidaron los resultados con el 98% de las mesas informados.

A lo largo de estos cuatro años, la Registraduría Nacional del Estado Civil ha organizado muchas elecciones y dispuesto la infraestructura para varios mecanismos de participación ciudadana, como también implementó consultas populares a favor de los partidos y movimientos políticos, brindando siempre todo el apoyo que señala la ley en su beneficio. Se organizaron otro tipo de consultas populares en número de diez, así como cuarenta y una elecciones atípicas, como también veinte revocatorias de mandato. De otro lado, es importante resaltar que se dispuso logística electoral también para realizar 207 mecanismos de participación ciudadana, entre ellos 176 cabildos.

El 26 de agosto de 2018, con ocasión de una iniciativa popular, adelantó la consulta popular anticorrupción, con una tarjeta electoral para que los ciudadanos respondieran siete preguntas. No obstante la gran afluencia de los ciudadanos a las urnas, el mecanismo de participación ciudadana no superó el umbral determinado por la ley.

Además de todo lo anterior, la Registraduría Nacional del Estado Civil organizó las elecciones ordinarias que por calendarios constitucionales y legales debieron realizarse en este cuatrenio. Las elecciones de

Congreso de la República el 11 de marzo de 2018, las dos vueltas de las elecciones presidenciales del 27 de mayo y del 17 de junio de 2018, las elecciones de autoridades territoriales del 27 de octubre de 2019.

Todos estos mecanismos electorales y de participación ciudadana tuvieron varios elementos comunes: primero, su adecuada organización; segundo la correcta y oportuna implementación de todos los requerimientos para que los procesos pudieran cumplir con su propósito de recoger la voluntad popular; tercero, la divulgación de resultados más rápida de comicios anteriores. Este último elemento, coloca a la Registraduría Nacional del Estado Civil como el líder mundial en la entrega de los resultados electorales; no hay autoridad electoral en el mundo que sea más rápida en el procesamiento y divulgación de los resultados electorales.

Ahora bien, en lo que tiene que ver con las Elecciones del pasado 27 de octubre, tenemos unas cifras importantes. Por ejemplo, se trató de 3.306 elecciones en un mismo día; con 116.400 candidatos; con 11.590 puestos de votación; 107.919 mesas de votación. La Registraduría Nacional del Estado Civil tuvo que disponer toda la infraestructura para las votaciones, para la transmisión y consolidación de los resultados, los escrutinios y para la digitalización de los documentos electorales. Otra de las medidas novedosas de estas elecciones fue la entrega en tiempo real de toda la información de preconteo, escrutinios y documentos electorales a las campañas, candidatos y partidos políticos, para que ellos pudieran ir adelantando de verificación de los resultados para poder intervenir con información en el desarrollo de los escrutinios auxiliares, municipales y departamentales. De igual manera, en las elecciones del pasado mes de octubre 2019 se alcanzó un record en la entrega de los resultados electorales: A la media noche de ese mismo día, se tenían divulgados los resultados de las 3,306 elecciones celebradas, con el 98% de las mesas de votación informadas.

Grandes mejoras logísticas, operativas y tecnológicas se realizaron a lo largo de estos cuatro años para los procesos electorales: 1) Georreferenciación y hoja de vida de todos los puestos de votación; 2) Inscripciones digitales de ciudadanos con biometría en línea y cruces de bases de datos; 3) Procesos digitalizados de inscripción de candidatos; 4) Auditoría internacional de los softwares utilizados en las elecciones; 5) Digitalización y publicación de los formularios E-14 de Claveros; 6) Digitalización de los formularios electorales E-11; 7) Desarrollo de la aplicación de jurados de votación, con mayores seguridades; 8) Desarrollo de la plataforma y puesta en operación de la aplicación para testigos electorales; 9) Aplicación móvil para los delegados de puesto de votación.

Para las elecciones del 27 de octubre de 2019 se implementó la Estrategia #Verdadelecciones2019 para luchar contra ese nuevo riesgo



electoral de la desinformación y de las falsas noticias. En primer lugar, se estableció el Sistema Integral de Capacitación Electoral con las demás autoridades que participaban en el proceso electoral para tener unos mensajes únicos de información y capacitación para todos los actores del proceso electoral y se incorporaron todos los contenidos en la página web de la Registraduría. Dentro de esta estrategia de información, con la Pontificia Universidad Javeriana, y con los validadores certificados de Colombia Check y La Silla Vacía, adelantamos la preparación de este proyecto, que implicaba un monitoreo de las conversaciones en redes con inteligencia artificial, para recoger los mensajes relativos al proceso electoral, verificarlos y si eran desinformantes se verificaban por los chequeadores, se corregía la información falsa, y los mensajes correctos se reingresaban a las redes y se colocaban esas falsas noticias corregidas en la página web de la entidad.

El día 27 de octubre de 2019, a la par de las elecciones de autoridades electorales, adelantamos con gran éxito en la ciudad de Barranquilla, en el puesto del Colegio de la Medalla Milagrosa, el Plan Piloto de la Mesa de Votación Electrónicamente Asistida MEVEA, que consistió en dotar a cada mesa de votación de una tableta electrónica, una impresora y unos software para facilitar su labor de verificar la identidad de los jurados y votantes, la impresión del E-11, así como para poder adelantar de mejor forma, y reducción de errores, las labores de escrutinio de mesa, y luego la digitalización de los formularios electorales ya firmados por los jurados de votación. Con una capacitación adicional, los jurados pudieron adelantar exitosamente su proceso, y este plan piloto queda como una de las maneras en que podrá ir mejorando el proceso electoral. Hacia la sistematización de la mesa de votación.

Otro de los importantes logros del trabajo de la entidad en lo electoral fue la preparación y redacción del Proyecto de Código Electoral. Se trató de un proyecto de especial significancia para el país, adelantado con la Sala de Consulta y Servicio Civil del Consejo de Estado, la Procuraduría General de la Nación, el Consejo Nacional Electoral, el Gobierno Nacional con el Ministerio del Interior y la Secretaría Jurídica de la Presidencia, y representantes de algunas agrupaciones políticas. Es un proyecto que cuenta con su presentación, proyecto de normativa y exposición de motivos, que pretende convertirse en ese punto de partido para actualizar la vieja normativa electoral que data del año 1986, es decir antes de la Constitución Política actual. Este proyecto de Código Electoral está listo para ser presentado a la consideración del H. Congreso de la República y fue socializado con los honorables senadores y representantes a la Cámara de las Comisiones Primeras.

## II. RESULTADOS EN ÁREAS DE SOPORTE

---

### 1.

## GERENCIA DE TALENTO HUMANO

Bajo la campaña “Buen trato es mi trato” se implementaron varias medidas de mejoramiento del bienestar a los funcionarios; se estableció un mecanismo para distribuir recursos para que en todas las Delegaciones pudieran establecer actividades dirigidas al bienestar de cada uno de nuestros funcionarios en todos los Departamentos; se aumentó significativamente la capacitación de los funcionarios de la Registraduría en áreas misionales y de soporte; se dispuso una organización sistemática para los concursos de la contratación de personal supernumerario. De igual manera, desde hace dos años iniciamos el trabajo para la estructuración del concurso de méritos para la implementación de la carrera administrativa, luego de más de diez años de inactividad. Antes de eso habíamos organizado el manual de funciones actualizado para todos los cargos de la Registraduría Nacional del Estado Civil.

En segundo lugar, desde el inicio de esta administración y a lo largo de los cuatro años de gestión, se dio realidad a un postulado que fue esencial en la consecución de los logros institucionales, como fue la promoción del talento humano. Reconocer y promover a quienes demostraban trayectoria, conocimiento y compromiso. En esta medida se promovieron 4 servidores a cargos directivos del nivel central, 17 servidores al cargo de Delegado Departamental, 10 servidores al cargo de registrador especial, y mejoramientos de más de 250 servidores en todo el territorio nacional.

De otro lado, se organizaron dos Olimpiadas Deportivas Regionales y unas Olimpiadas Deportivas Nacionales, con amplia participación de los servidores de la entidad de las diferentes delegaciones.

Se publicaron Guías de trabajo para Registradores, Delegados Departamentales y para cobro coactivo, y se distribuyeron en todo el país, para que sirvieran de protocolos para desarrollar el trabajo de sus destinatarios. Se trata de documentos esenciales en el conocimiento de los funcionarios y en el trabajo diario en cada una de las dependencias.

A lo largo de los cuatro años de administración, se capacitaron 102 funcionarios como auditores de calidad, debidamente certificados por el ICONTEC. Se expidió la resolución de incentivos a los mejores servidores de Carrera y del nivel directivo e incentivos a los mejores equipos de trabajo.

Se logró implementar, además, una medida de alto impacto al ingreso y retiro de los servidores, como fue el examen médico para todos los funcionarios de la Organización Electoral. Fueron adquiridos los insumos médicos y botiquines para las diferentes sedes y se dotó de los elementos necesarios para las brigadas de emergencia a nivel nacional. Fue inaugurada la Sala de Lactancia en la sede nacional de la Registraduría Nacional del Estado Civil.

Se revisó y actualizó el manual de funciones de todos los cargos de la entidad y se realizaron todas las gestiones para iniciar el concurso de méritos para la carrera administrativa de la entidad.

## 2.

### GERENCIA ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA

En la Gerencia Administrativa y Financiera se realizaron muchas innovaciones; no solamente mejoramientos en la planta física de la Sede Nacional, sino también, pudimos disponer de obras para el mejoramiento de unas condiciones críticas de algunas de nuestras oficinas en todo el país.

De igual manera se implementó un software de inventarios, pues, antes se manejaban éstos a través de tablas de Excel, lo que significó una mejora sustancial en el control y actualización de los activos de la entidad.

Se puso en operación un sistema de pago para los servicios a los colombianos con los operadores postales de pago. Esto fue una mejora sustancial porque antes los colombianos, para el pago de los servicios de la Registraduría, tenían que acudir solamente al Banco Popular o al Banco Agrario y, en muchos Municipios no había oficinas de estos bancos. Con la implementación del pago de los servicios con los operadores postales de pago, de 1.000 puntos de pago se logró una red de más de 32.000 puntos de pago al servicio de los colombianos, con una cobertura actual de 1.101 municipios del país.

Mejoramos también la conectividad de las oficinas, establecimos un sistema de telefonía IP para lograr una comunicación con todas las Delegaciones y con muchas Registradurías Municipales.

Se inició el Sistema de Gestión Documental con el trabajo de preparación de las tablas de valoración documental y de retención documental que fueron aprobadas por el Archivo General de la Nación, y se logró la reducción sustancial de los Fondos Documentales Acumulados pasando de 28.857 a 15.000, y de éstos 15.000 metros lineales de archivo documental intervenidos se logró la eliminación de algo más de 9.000 metros lineales, que ya no tenía ninguna razón de estar en las bodegas y en los archivos de las oficinas de la Registraduría Nacional del Estado Civil.

Otros de los logros en materia de gestión documental, y de la recuperación de la memoria institucional de la entidad, fue la digitalización de los viejos elementos audiovisuales que se encontraban en la Biblioteca, la publicación de los libros de las Siete décadas de la RNEC y los 200 años de democracia, como también la creación del Archivo Histórico de la Registraduría.

Conseguimos en los cuatro años una alta efectividad en la ejecución de Plan Anual de Adquisiciones – PAA, alcanzando porcentajes superiores al 99% en cada una de las vigencias aplicando todos los principios de la contratación estatal y haciendo énfasis en los principios de planeación y selección objetiva.

En lo que tiene que ver con la planta física, se dispuso el mejoramiento de la infraestructura física de sedes propias con obras de mantenimiento en 65 Registradurías del país, impactando positivamente el servicio al colombiano y el ambiente laboral; se realizaron más de 100 traslados de sedes en arrendamiento, mejorando sustancialmente las condiciones de infraestructura y de atención a los colombianos, entre las que se destacan Barranquilla, Montería, Cúcuta, Ciudad Bolívar, Bosa, Barrios Unidos y Kennedy.

De otro lado, se inició una campaña para implementar la política de cero papel, alcanzando un ahorro del 39% en consumo histórico de resmas de papel. Hubo también significativos resultados en reducción de gastos en materia de consumo de servicios públicos, gracias a campañas socializadas al interior de la entidad.

En el año 2016 se renovó todo el parque automotor de la entidad, lo que implicó reducciones sustanciales en el consumo de gasolina y en los gastos de mantenimiento de los automóviles.

Considerando que encontramos la sede nacional de la Registraduría sin el servicio de cafetería, contando con la infraestructura física, inicialmente se consolidó un servicio de máquinas dispensadoras de comestibles y

luego de un proceso público de selección se pudo habilitar el servicio de restaurante y cafetería para todos los servidores y visitantes de la entidad.

Se adquirió una nueva infraestructura de seguridad, con cámaras de última tecnología y un sistema de control de acceso peatonal y vehicular a la entidad. Con estos nuevos elementos se dota de una seguridad adecuada a la entidad.

Logramos adecuar físicamente dos salas de videoconferencia en la sede central, en coordinación con la Gerencia de Informática, con cámaras y monitores para todas las delegaciones departamentales, lo que permitió adelantar más de 280 reuniones de capacitación y divulgación de medidas administrativas, electorales y de identificación. Se trata de una herramienta que fue esencial al momento de preparar las diferentes etapas del proceso electoral y de lograr la implementación de las medidas en identificación, como de todas las instrucciones administrativas y financieras, que permitió aumentar la capacitación, unificar los contenidos, evitar desplazamientos de los funcionarios, que logró reducir los costos de viaje de nuestros funcionarios.

Otras adecuaciones físicas: de los cuartos para escombros y basuras para cumplimiento normatividad ambiental, así como sendero verde peatonal perimetral; Remodelación del auditorio sede CAN; Renovación total de señalización sede CAN; Adecuación de área de Bicicletero para los servidores de la Entidad sede CAN; Construcción de Parqueadero para Motocicletas sede CAN. Se remataron 42 vehículos obsoletos que no solamente eran una carga administrativa para la entidad, sino que también dañaban el entorno de la infraestructura de la sede del CAN.

Respecto de la gestión de los recursos financieros, en esta administración se implementó el servicio de pago a través de Operadores de Servicios Postales de Pago, ampliación de la cobertura de municipios de 760 a 1.102 y la cantidad de puntos de pago de 999 a 32.054 en todo el país, mejorando el acceso a los servicios de la Registraduría. De igual manera, se recibió una opinión limpia a los estados financieros de la RNEC y fenecimiento de la cuenta Fiscal de la vigencia 2018 emitidas por la Contraloría General de la República. Hubo una gran eficiencia en la ejecución presupuestal de gastos RNEC y Fondo Rotatorio RNEC, en los últimos cuatro años, con un porcentaje promedio asciende al 97% para la Registraduría y para el Fondo Rotatorio del 96%.

# 3.

## GERENCIA DE INFORMÁTICA

En esta área de soporte se lograron importantes avances. Primeramente, en materia de conectividad, se obtuvo la ampliación del ancho de banda de todas las oficinas del país, al pasar de 512 KB a un mínimo de 3 MB, y en muchos sitios una conectividad mayor.

Se implementó el sistema de videoconferencias, que permitió unir a la sede central con todas las delegaciones departamentales y con la Registraduría Distrital, mediante una herramienta que permite la conexión audiovisual directa.

Adelantamos un especial fortalecimiento de la infraestructura tecnológica del Centro de Computo Central, con adquisición de equipos de última tecnología como sistemas de hiperconvergencia, switches, balanceadores, y con la implementación de herramientas de seguridad informática, actualización de firewall, adquisición de sistemas de protección de base de datos.

Se implementó la herramienta del Sharepoint que permite hacer seguimiento y control a los reportes e informes que presentan los Registradores Municipales y Delegados Departamentales, igualmente, hacer seguimiento y control a las actividades a desarrollar en la ejecución contractual.

En materia de software se desarrollaron in house los siguientes aplicativos: Inscripción de Comités de Grupos Significativos de Ciudadanos; Solución para el trámite de duplicados a través de Pago Seguro Electrónico –PSE-; Aplicativo de agendamiento; Software de trámite de duplicados web y asistido de cédula de ciudadanía y tarjeta de identidad y software de cobros coactivos. Implementación del Sistema de Información de Correspondencia – SIC- en todas las Delegaciones Departamentales y Nivel Central.

Se desarrolló la herramienta web de Consulta de los Resultados Electorales, para brindar información al interior de la entidad y a la ciudadanía, respecto de todas las elecciones desde el año 2010 al 2019, y queda el instrumento para la actualización a futura con los resultados de los comicios. Se trata de un instrumento que permite la consulta de las votaciones, en forma gráfica y fácil de utilizar.

# 4.

## OFICINA JURÍDICA

La Oficina Jurídica de la entidad, como dependencia de soporte para las demás áreas del sector central y desconcentrado adelantó el acompañamiento jurídico y llevó a cabo, entre otras, las siguientes acciones de alto impacto: 1) Implementación nuevas estrategias de evaluación de casos y defensa jurídica de la Entidad para que en los temas que son técnicos además de la defensa jurídica se realice una defensa técnica y probatoria (antes solo jurídica); 2) Comunicación vía e mail con el 98% de los Despachos Judiciales para contestación y notificación de las demandas de tutela (antes papel correo certificado); 3) Ejercicio efectivo del control previo de legalidad en materia de contratación estatal; 4) Implementación ruta expedita para atender solicitudes de contratación directa por urgencia manifiesta; 5) Construcción conjunta del acuerdo de condiciones para el acceso a las bases de datos: ANI, SIRC y Biometría; 6) Adopción políticas de defensa y de prevención del daño antijurídico de la Entidad. Reconocimiento de la Agencia Nacional de Defensa Jurídica del Estado; 7) Celebración contrato de venta de cartera con CISA. Alistamiento de setenta y siete mil (77.000) procesos de cobro coactivo y su posterior venta; 8) Organización en el 100% de las Delegaciones Departamentales, Registraduría Distrital y Nivel Central, de ochenta y nueve mil seiscientos noventa y cinco (89.695) procesos de cobro coactivo; 9) Automatización del proceso sancionatorio e implementación del módulo registradores; 10) La elaboración guías de procedimientos sancionatorio y cobro coactivo; 11) Notificación de veintitrés mil seiscientos cincuenta y un (23.651) sanciones impuestas a jurados de votación respecto a eventos electorales llevados a cabo en 2018. En trámite de recursos novecientos noventa y cinco (995) procesos y los restantes en trámite de expedición de constancia de ejecutoria.

# 5.

## COOPERACIÓN INTERNACIONAL

De otro lado, la cooperación internacional ha sido una de las tareas que ha mostrado importantes logros. Desde el año 2016, se inició con el diseño del esquema que se requería para organizar internamente

la implementación de la Oficina de Asuntos Internacionales de la Registraduría, con el objetivo de buscar recursos de los diferentes países y de la cooperación internacional, para apoyar las diferentes actividades de la Entidad y, particularmente, el proyecto bandera denominado “Todos Somos Democracia”. A lo largo de estos cuatro años, y, gracias al trabajo intenso de un grupo de entusiastas muchachos que laboraron en la Oficina y el liderazgo de la Dra. Arianna Espinosa, se consiguieron varios proyectos de cooperación en beneficio de la entidad.

Desde 2017 se recaudaron recursos por más de 12.678 millones de pesos, que sirvieron para apoyar los retos que derivados de la altísima migración venezolana y de los colombianos retornados, para abrir varias oficinas de atención a los colombianos particularmente en el corregimiento Nazareth de la alta Guajira y en Nabusimake en la Sierra Nevada de Santa Marta, en Cúcuta y en Barranquilla, entre otras, y también recursos adicionales para las actividades del Centro de Estudios en Democracia y Asuntos Electorales. Agradezco la colaboración recibida de la Embajada en Colombia del Reino de Bélgica, de la Organización de Estados Americanos, ACNUR, OIM, UNICEF, de la Organización de Estados Iberoamericanos OEI y la Agencia Suiza para el Desarrollo y la Cooperación COSUDE.

De igual manera quiero también agradecer los aportes al Proyecto Todos Somos Democracia, en particular de la Fundación Bolívar Davivienda, de CIVIX Canadá, de la Caja de Compensación Familiar COMPENSAR, de Acción Cultural Popular, de la Pontificia Universidad Javeriana, de Villegas Editores, y de las Cajas de Comensación Familiar Comfenalco Bolívar, Comfandi Valle del Cauca.

## 6.

### OFICINA DE CONTROL INTERNO

Muchas las tareas de esta oficina, particularmente en la realización de auditorías a las diferentes dependencias del sector central y desconcentrado de la entidad y un especial acompañamiento en los procesos de certificación en calidad. Entre otras, se destacan: 1) Ha contribuido a la articulación de la comunicación entre procesos, y ha apoyado a las diferentes dependencias en el direccionamiento de las acciones necesarias para corregir las desviaciones, con el propósito de subsanar las causas que dieron origen a dicha situación; 2) Se observó una notoria mejoría en materia de gestión, compromiso por parte de los Delegados Departamentales; la mejoría se ha evidenciado en aspectos como Planeación y Control, mayor participación del Nivel



Desconcentrado en las comunicaciones internas, Gestión Documental, organización del Talento Humano- Capacitación, Cobro Coactivo-Sanción a Jurados, Recaudos y Registro Civil e Identificación; ésta última, como quiera que ha originado apertura de varias investigaciones tanto de tipo penal como disciplinario; 3) Conforme a lo establecido en la Nueva Guía de Administración del riesgo expedida por el Departamento Administrativo de la Función Pública, surgió la necesidad de llevar a cabo al interior de la Registraduría Nacional del Estado Civil la actualización de los mapas de riesgo tanto por procesos como de corrupción nivel Central y Desconcentrado, en armonía con lo establecido en el referido documento; 4) Mediante Resolución 4000 de 28 de marzo de 2018, se actualizó la política de administración de riesgos de la Registraduría Nacional del Estado Civil, la cual identifica los riesgos institucionales, los riesgos estratégicos, los riesgos por procesos y los riesgos de corrupción; 5) Se ha realizado fortalecimiento del Control Interno en el nivel desconcentrado (delegaciones departamentales) a través de la comunicación de directrices (Circular 067 de 2017 Autoevaluación del Control y la Gestión). Los delegados Departamentales realizaron visitas administrativas a diferentes Registradurías municipales del país y Subcomités de Control Interno; 6) Junto con la Oficina de Planeación y el acompañamiento de la Secretaria de Transparencia de la Presidencia de la República, ha liderado la actualización en la página Web de la Registraduría Nacional del Estado Civil del acceso a la información pública de la Entidad y los procedimientos para el ejercicio y garantía del derecho excluyendo sólo aquello que esté sujeto a las excepciones constitucionales y legales y bajo el cumplimiento de los requisitos establecidos en la Ley 1712 de 2014; 7) Durante este período en coordinación con la Oficina de Planeación, se realizó la capacitación de auditores internos de calidad, lo cual permite contar en la Registraduría con 102 auditores internos formados durante la vigencia 2016 – 2019 así: 51 Auditores certificados por el Icontec en ISO 9001:2015 (De los cuales 30 funcionarios recibieron una segunda capacitación en SGC) y 18 Auditores certificados en ISO TS 54001:2019 por el IEAB – OEA en el nivel central, y 33 auditores internos certificados por el ICONTEC en Sistemas de Gestión Integrados HSEQ con base ISO 9001:2015 en el nivel desconcentrado, lo cual se constituye en una gran fortaleza del Sistema de Gestión de Calidad.

Se realizaron Auditorías Internas de Calidad (virtual) a la prestación de servicios electorales en 27 Delegaciones Departamentales (Amazonas, Arauca, Caldas, Caquetá, Casanare, Cauca, Cesar, Chocó, Córdoba, Guainía, Guajira, Guaviare, Magdalena, Nariño, Norte de Santander, Putumayo, Meta, Boyacá, Huila, Quindío, Risaralda, San Andrés y Providencia, Santander, Sucre, Tolima, Vaupés y Vichada) y sus Registradurías Especiales; con base en los requisitos de la NTC ISO 9001:2015 y NTC ISO/ TS 54001:2019. En el Macro proceso de Identificación se verificó en el Proceso de Registro y Actualización del

Sistema el Procedimiento de Salidas No Conformes RAPD06, dichas auditorías se programaron y ejecutaron del 04 al 24 de julio de 2019.

Finalmente, se destaca la implementación de las Auditorías Virtuales como un proceso sistemático, independiente y documentado para obtener evidencias de actuaciones, decisiones, documentos y otros, con el fin de evaluarlas de manera objetiva y determinar el grado en que se cumplen los criterios de auditoría y se hará a través de medios tecnológicos como video-conferencia o video llamada.

# 7.

## OFICINA DE PLANEACIÓN

Esta dependencia jugó un papel trascendental en esta administración. No solamente ayudó en la construcción del Plan Estratégico 2015-2019, en los planes anuales de acción, sino que tuvo especial protagonismo en los procesos de certificación en calidad de los servicios de identificación y de los procesos electorales. Además adelantó todos los seguimientos a los diferentes planes y a la gestión de los funcionarios de la entidad.

### GESTIÓN DE LA PLANEACIÓN INSTITUCIONAL DE LA RNEC (Todas las áreas)

	AÑO	PORCENTAJE DE EJECUCIÓN
Ejecución del Plan Estratégico	2016	97%
	2017	95%
	2018	93%
	2019 <sup>1</sup>	99%

1. Plan Estratégico RNEC 2015-2019. Terminado.

**Ejecución Plan Anticorrupción y  
de Atención al Colombiano**

AÑO	PORCENTAJE DE EJECUCIÓN
2016	96
2017	93%
2018	98%
2019 <sup>2</sup>	51%

**Ejecución Plan de  
Acción Nivel Central**

AÑO	PORCENTAJE DE EJECUCIÓN
2016	100%
2017	94%
2018	93%
2019 <sup>3</sup>	78%

**Ejecución Plan de Acción Nivel  
Desconcentrado**

AÑO	PORCENTAJE DE EJECUCIÓN
2016	97%
2017	95%
2018	97%
2019 <sup>4</sup>	81%

**Ejecución Plan de Gestión  
Ambiental<sup>5</sup>**

AÑO	PORCENTAJE DE EJECUCIÓN
2017	100%
2018	100%
2019	100%

2. Corte a 31 de octubre. Pendiente de ejecución programada a 31 de diciembre.
3. Corte a 31 de octubre
4. Corte a 31 de octubre
5. Plan de Gestión Ambiental RNEC 2017-2019. Terminado.

## GESTIÓN DE PROYECTOS DE INVERSIÓN

También llevó a cabo la Oficina de Planeación el seguimiento a los proyectos de inversión de la entidad, al interior de las dependencias e igualmente ante el Departamento Administrativo de la Función Pública.



### PROYECTOS DE INVERSIÓN

No.	NOMBRE DEL PROYECTO	VIGENCIA 2016	VIGENCIA 2017	VIGENCIA 2018	VIGENCIA 2019
1	Fortalecimiento de la plataforma tecnológica que soporta el sistema de identificación y registro civil.PMT II	100,00%			
2	Fortalecimiento de la Capacidad de Atención en Identificación para la Población en condición de Vulnerabilidad, APD.	100,00%	97,65%	100,00%	99,07%
3	Fortalecimiento del sistema de información de registro civil nacional	86,35%	80,62%	82,94%	97,96%
4	Fortalecimiento de la red corporativa de telecomunicaciones - PMT, electoral y administrativa nacional	99,60%	98,81%	97,70%	100,00%
5	Mejoramiento de la Red Eléctrica y de Comunicaciones a Nivel Nacional	99,90%	94,99%	99,95%	100,00%
6	Mejoramiento y renovación de la infraestructura tecnológica para la Registraduría Nacional del Estado Civil	93,30%	98,55%	98,41%	99,98%
7	Servicio de respaldo de los sistemas de información de procesos de identificación, electorales y administrativos a nivel nacional	69,97%	61,26%	76,17%	100,00%
8	Fortalecimiento del servicio del sistema del Archivo Nacional de Identificación ANI y sistemas conexos	95,87%	99,96%	98,24%	99,85%
9	Fortalecimiento del Centro de Estudios en Democracia y Asuntos Electorales CEDAE	99,99%	88,10%	90,81%	98,01%
10	Formación permanente para los servidores de la Registraduría Nacional del Estado Civil, en la gestión del desarrollo y en técnicas y competencias de aplicación misional	93,00%	99,45%	98,66%	96,86%
11	Mejoramiento y Mantenimiento de Infraestructura Administrativa a Nivel Nacional	96,98%	86,29%	87,29%	74,06%
12	Construcción, Ampliación y Compra de Predios para las Sedes de la Registraduría Nacional		96,28%		
13	Implementación Sistema de Gestión Documental Registraduría Nacional	100,00%	100,00%	100,00%	0,00%
<b>TOTAL</b>		<b>95,49%</b>	<b>94,31%</b>	<b>94,63%</b>	<b>91,32%</b>



### PROYECTOS DE INVERSIÓN

No.	NOMBRE DEL PROYECTO	VIGENCIA 2016	VIGENCIA 2017	VIGENCIA 2018	VIGENCIA 2019 (31/10/2019)
1	Fortalecimiento de la plataforma tecnológica que soporta el sistema de identificación y registro civil PMT II *	99,89%	99,98%	99,79%	70,25%

# 8.

## OFICINA DE COMUNICACIONES Y PRENSA

Se adelantaron grandes iniciativas de alto impacto en la entidad, entre ellas, el cambio de diseño y estructura de la página web [www.registraduria.gov.co](http://www.registraduria.gov.co), el cambio de diseño y estructura de la intranet de la entidad, el cambio de diseño y estructura de la revista institucional Nuestra Huella.

De igual manera se rediseñaron los productos de comunicación interna (Noticias al día y boletín interno), para brindar una mayor participación y presencia de las delegaciones departamentales y demás oficinas del sector desconcentrado de la Registraduría. Se fortaleció la metodología de las campañas internas, gracias a la creación del personaje institucional de RICHITO que ayudó a divulgar información de diferentes áreas y necesidades.

De cara a los procesos electorales de los años 2018 y 2019, se innovó en la capacitación electoral, como metodologías actuales y de alto impacto. Gracias al boom de las redes sociales, la Registraduría Nacional del Estado Civil implementó la figura de YouTuber en sus mensajes pedagógicos.

Para llegar más a los colombianos, se cambió el concepto de nuestro programa de televisión. De tener un programa de media hora, con contenidos de difícil llegada a los televidentes, esta administración se usó el formato crónica – documental en el programa de televisión que tiene una duración de cinco minutos emitido por Canal Institucional. Gracias a este formato, el programa Nuestra Huella TV ha estado dos veces nominado por los programas institucionales a los premios India Catalina.

De otro lado, se fortaleció en equipos audiovisuales a la Oficina, y se logró organizar el Archivo Audiovisual, con servidor propio con gran capacidad, y se logró rescatar el viejo material audiovisual que reposaba en la Biblioteca en formatos de 8, Super8, Betamax y VHS. Ahora se encuentra todo digitalizado.

## 9.

## CENTRO DE ESTUDIO EN DEMOCRACIA Y ASUNTOS ELECTORALES

El Centro de Estudios en Democracia y Asuntos Electorales CEDAE es la dependencia al interior de la Registraduría Nacional del estado Civil encargada de adelantar la capacitación de funcionarios, realizar las investigaciones académicas y adelantas programas de fortalecimiento democrático.

Durante estos cuatro años de mi gestión, el Centro de Estudios en Democracia y Asuntos Electorales – CEDAE realizó diversas actividades en el marco del programa “Todos Somos Democracia”, para la promoción de valores cívicos y democráticos dirigido a niños y niñas, jóvenes y adolescentes impactando a ciento noventa y nueve mil veinte nueve (199.029) beneficiarios.

De otro lado, el CEDAE adelantó capacitaciones a los diversos actores que intervienen en el proceso electoral en 55 actividades entre foros, seminarios, talleres, cursos y conversatorios con movimientos y partidos políticos con un impacto de tres mil cuatrocientas ochenta personas (3.480) personas.

Adicionalmente y concedores que el recurso humano de la Registraduria Nacional es nuestro mayor tesoro, hicimos jornadas de capacitación de manera permanente, a fin que cuenten siempre con las herramientas y conceptos más novedosos, que le permitan dar un mejor servicio a nuestros usuarios. En virtud de ello, se realizaron más de 120 procesos de formación en los temas misionales y estratégicos de la entidad, alcanzando una cifra histórica de nueve mil doscientos veintiocho (9.228) funcionarios formados.

Una vez puesto en marcha el Acuerdo de Paz entre el Gobierno Colombiano y la Guerrilla de las FARC, se realizaron capacitaciones en Democracia y Participación en Zonas Veredales Transitorias (ZVTC), sobre conceptos y prácticas para garantizar su paso adecuando a la vida civil. Para esto el CEDAE diseñó un programa denominado “Capacitación en democracia y participación”, el cual trató conceptos generales de

la Constitución Política, la estructura del Estado, de la Organización Electoral, democracia, participación ciudadana, política y logística electoral, logrando formar a más de trescientos (300) excombatientes desde el 2017.

Se diseñaron y materializaron dos herramientas didácticas y lúdicas como lo son el Juego de mesa “Todos Somos Democracia” y el cuento “Monstruolandia y la Magia de los Valores Cívicos y Democráticos” a través de los cuales les enseñamos a los niños y niñas, jóvenes y adolescentes los valores cívicos y democráticos y conceptos de civismo, participación, democracia y las funciones de la Registraduría Nacional del Estado Civil.

Concedores que nuestro alcance es limitado y que no contamos con los recursos necesarios para impactar más población, suscribimos catorce (14) convenios con diferentes entidades públicas y privadas, quienes se convierten en socios estratégicos en la transferencia de conocimiento y aplicación de herramientas pedagógicas.

En nuestra área de investigaciones, creamos una revista de carácter científico denominada “Democracia Actual”, la cual este año cuenta con su cuarto ejemplar. Se ha convertido en una herramienta intelectual, donde se han tocado temas de identificación y registro civil, así como en materia electoral, democracia y participación política de minorías, de población vulnerable, de afrodescendientes, de indígenas, de mujeres, de jóvenes y de ciudadanía en general.

Por otro lado hemos adelantado treinta y cinco (35) investigaciones que han sido realizadas por expertos en cada una de sus áreas, abordando temas como la participación de mujeres, jóvenes y pueblos indígenas y sus sistemas de gobierno; delitos electorales, abstencionismo, oposición y financiamiento político, mecanismos de participación, transformaciones del proceso electoral, derecho comparado, líneas jurisprudenciales, registro civil e identificación, entre otros, y que pueden ser consultadas en la biblioteca virtual de la página web de la Entidad.

### III. CERTIFICACIONES DE CALIDAD

---

De otro lado, la Registraduría Nacional del estado Civil, desde el año 2016 inició un serio trabajo, para certificar en calidad a la entidad:

Al interior de la casa, esto es en materia administrativa y de organización de procesos y procedimientos, desde el año 2016, la entidad ha tenido un trabajo sistemático y consistente, en el propósito de fortalecer el funcionamiento y la prestación de los servicios a los colombianos. La Registraduría Nacional del Estado Civil obtuvo el reconocimiento de calidad a través del otorgamiento de varias certificaciones, por ejemplo, se recibió la certificación en la norma ISO 9001:2015 en los servicios de Identificación para la Sede Nacional, para las treinta y dos Delegaciones Departamentales, para las cuarenta y cinco Registradurías Especiales del país y las veintitrés Registradurías Auxiliares de Bogotá.

En el año 2015 la Registraduría Nacional del Estado Civil obtuvo la certificación en calidad bajo la norma ISO 9001-2008 para el servicio de identificación y registro civil en la sede nacional. En el año 2017 se logró ampliar esta certificación para las delegaciones departamentales, la Registraduría Distrital y las 23 registradurías auxiliares de Bogotá. En el 2018, con ocasión de la implementación de la norma ISO 9001-2015, la entidad obtuvo ya la certificación de todas las anteriores oficinas bajo esta norma de calidad mucho más exigente que la anterior.

La obtención de esta certificación en calidad, su ampliación y actualización, implicaron el adelantamiento de grandes tareas administrativas y el paso de una auditoría no solamente de la función misional de identificación y registro civil, sino también de las áreas de soporte (Gerencias del Talento Humano, Gerencia Administrativa y Financiera, Gerencia de Informática, Oficina de Planeación, Oficina de Control Interno, Oficina Jurídica, Oficina de Comunicaciones).

De igual manera, y a la par de los preparativos del proceso electoral de 2019, se trabajó en la organización de procedimientos y se atendieron las diferentes auditorías. Fruto del esfuerzo de los funcionarios de la entidad, la Registraduría Nacional del Estado Civil recibió la certificación en calidad de la Norma ICONTEC ISO-TS 54001:2019 sobre el proceso electoral. Se trata de una certificación otorgada por



el Instituto Colombiano de Normas Técnicas y Certificación ICONTEC y por la International Electoral Accreditation Body de la Organización de Estados Americanos. De igual manera, trascurrido el proceso electoral y las auditorías correspondientes, el pasado 18 de noviembre la Registraduría recibió la certificación en calidad sobre el proceso electoral con la Norma ISO 9001:2015. Esto implicó un trabajo muy intenso de nuestros funcionarios, a la par de la organización del proceso electoral, pero, quienes dispusieron todo lo mejor de sí para lograr la verificación en el cumplimiento de los requerimientos de estas normas técnicas de calidad.

Ha sido un trabajo intenso, fructífero y decidido de los más de 3.600 funcionarios de la Registraduría, que ha dado grandes e importantes frutos en el fortalecimiento institucional y en el robustecimiento de nuestra democracia.

En los anteriores términos, en este informe de gestión ejecutivo, dejo testimonio de los principales aspectos del trabajo y resultados obtenidos desde el 6 de diciembre de 2015 hasta el 5 de diciembre de 2019.

**JUAN CARLOS GALINDO VÁCHA**

Registrador Nacional del Estado Civil

Bogotá, 5 de diciembre de 2019



**REGISTRADURÍA  
NACIONAL DEL ESTADO CIVIL**