



**REGISTRADURÍA
NACIONAL DEL ESTADO CIVIL**



INFORME DE RENDICIÓN DE CUENTAS 2020

LA REGISTRADURÍA
DEL SIGLO XXI



**REGISTRADURÍA
NACIONAL DEL ESTADO CIVIL**

PROCESO	SISTEMA DE GESTIÓN Y MEJORAMIENTO INSTITUCIONAL	CÓDIGO	SGFL01
FORMATO	INFORME DE RENDICIÓN DE CUENTAS 2020	VERSIÓN	0

ALEXANDER VEGA ROCHA

Registrador Nacional del Estado Civil

DIRECTIVOS

BENJAMÍN ORTIZ TORRES

Secretario General

MIGUEL SANTIAGO GARCÍA BUSTOS

Secretario Privado

JOSÉ FERNANDO FLÓREZ RUIZ

Jefe de la Oficina de Planeación

LUIS FRANCISCO GAITÁN PUENTES

Jefe de la Oficina Jurídica

JAVIER FELIPE SÁNCHEZ IREGUI

Jefe de la Oficina de Comunicaciones y Prensa

LILIA AURORA ROMERO LARA

Jefe de la Oficina de Control Interno

LEYLA LIZARAZO VALENCIA

Jefe de la Oficina de Control Disciplinario

JAIRO ALONSO MESA GUERRA

Registrador Delegado para el Registro Civil y la Identificación

DIDIER ALBERTO CHILITO VELASCO

Director Nacional de Identificación

CARLOS ALBERTO MONSALVE MONJE

Director Nacional de Registro Civil

NICOLÁS FARFÁN NAMÉN

Registrador Delegado en lo Electoral

JOSÉ ANTONIO PARRA FANDIÑO

Director Nacional de Censo Electoral

LUDIS EMILSE CAMPO VILLEGAS

Directora Nacional de Gestión Electoral

ALEJANDRO ALBERTO CAMPO VALERO

Gerente de Informática

JOSÉ DARÍO CASTRO URIBE

Gerente del Talento Humano

SABRINA CAJIAO CABRERA

Gerente Administrativa y Financiera

DILY MARINA MAESTRE ZABALA

Directora Administrativa

SONIA FAJARDO MEDINA

Directora Financiera

AURA HELENA PEÑAS FELIZZOLA

Coordinadora del Centro de Estudios en Democracia y Asuntos Electorales (CEDAE)

JOHANA FANDIÑO CASAS

Coordinadora del Grupo de Asuntos Internacionales

RODRIGO TOVAR GARCÉS

CARLOS ANTONIO CORONEL HERNÁNDEZ

Registradores Distritales


Consolidación y análisis

José Fernando Flórez Ruiz

Jefe de la Oficina de Planeación


Sandra Liliana Sánchez Olarte

Profesional Especializada de la Oficina de Planeación


 REGISTRADURÍA NACIONAL DEL ESTADO CIVIL	PROCESO	SISTEMA DE GESTIÓN Y MEJORAMIENTO INSTITUCIONAL	CÓDIGO	SGFL01
	FORMATO	INFORME DE RENDICIÓN DE CUENTAS 2020	VERSIÓN	0

Contenido

	Pág.
Introducción	5
Capítulo I. Mandato y direccionamiento estratégico de la RNEC	6
1.1 Objeto	6
1.2 Naturaleza	6
1.3 Misión	6
1.4 Visión	6
1.5 Valores y principios	7
1.6. Líneas estratégicas	7
1.7. Objetivos estratégicos	7
Capítulo II. Atención a los colombianos en época de pandemia. Transparencia y rendición de cuentas de nuestra gestión	8
2.1 Atención a los colombianos	8
2.2 Transparencia y acceso a la información	9
2.3 Rendición de cuentas	10
2.4 Control interno	10
2.5 Control disciplinario	12
Capítulo III. Registraduría incluyente. Garantía de derechos, contribución a la equidad y a la atención diferenciada	15
3.1 Unidad de atención a población vulnerable (UDAPV)	15
3.2 Oficina para atención a discapacitados (OPADI)	16
Capítulo IV. Centro de estudios en democracia y asuntos electorales (CEDAE)	18
4.1 Escuela de Nuevos Liderazgos	18
4.2 Gestión del Centro de Estudios en Democracia y Asuntos Electorales (CEDAE)	19
Capítulo V. Gestión misional de registro civil e identificación	22
5.1 Producción de documentos	24
5.2 Tecnología para la identificación	25
Capítulo VI. Gestión misional electoral y de mecanismos de participación	26
6.1 Depuración y actualización del censo electoral	26
6.2 Elecciones nuevas y complementarias (atípicas)	26

 REGISTRADURÍA NACIONAL DEL ESTADO CIVIL	PROCESO	SISTEMA DE GESTIÓN Y MEJORAMIENTO INSTITUCIONAL	CÓDIGO	SGFL01
	FORMATO	INFORME DE RENDICIÓN DE CUENTAS 2020	VERSIÓN	0

6.3	Mecanismos de participación ciudadana	27
6.4	Desarrollo de aplicativos	27
6.5	Otras actividades	28
	Capítulo VII. Gestión del talento humano	29
7.1	Medidas de bioseguridad implementadas para prevenir el COVID-19	29
7.2	Formación y capacitación	30
7.3	Bienestar social	31
7.4	Sistema de Gestión de Seguridad y Salud en el Trabajo (SGSST)	31
7.5	Gestión ética	32
7.6	Carrera administrativa	32
7.7	Otras actividades	33
	Capítulo VIII. Gestión presupuestal	35
8.1	Presupuesto apropiado y ejecutado	35
8.2	Ingresos	37
8.3	Exoneraciones de pago	37
8.4	Operadores de pago	38
	Capítulo IX. Gestión contractual	39
9.1	Plan anual de adquisiciones	39
9.2	Contratos	40
	Capítulo X. Fortalecimiento institucional	43
10.1	Gestión de planeación y gestión ambiental	43
10.2	Gestión de las comunicaciones	47
10.3	Gestión tecnológica de la información	49
10.4	Gestión de Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias, Denuncias y Consultas (PQRSDC)	53
10.5	Gestión jurídica	55
10.6	Gestión documental	56
	Capítulo XI. Gestión interinstitucional y de cooperación internacional	57
11.1	Cooperación técnica	58
11.2	Participación en misiones de observación electoral	60
11.3	Proyectos	61
	Referencias	64

 REGISTRADURÍA NACIONAL DEL ESTADO CIVIL	PROCESO	SISTEMA DE GESTIÓN Y MEJORAMIENTO INSTITUCIONAL	CÓDIGO	SGFL01
	FORMATO	INFORME DE RENDICIÓN DE CUENTAS 2020	VERSIÓN	0

Introducción

La rendición de cuentas de la Registraduría Nacional del Estado Civil (RNEC) hace parte del quehacer institucional y se ha constituido en el proceso permanente mediante el que se informan, explican y se dan a conocer los resultados de la gestión institucional.


La rendición de cuentas de este año cumple con lo establecido en las normas que regulan la materia, con el fin de que los colombianos conozcan la gestión y los resultados institucionales en materia de identificación y registro civil, así como de la dirección y organización de los procesos electorales, funciones atribuidas por la Constitución y la ley, las cuales se cumplen a cabalidad mediante la formulación y ejecución de los diferentes planes, programas y proyectos.

Por ser la rendición de cuentas un proceso dinámico, comprende la oferta de información clara y comprensible, así como espacios institucionalizados de interacción y participación en audiencia pública; lo que ha permitido involucrar cada vez más a la ciudadanía, hecho que facilita el control social.

El balance de la gestión de la RNEC es satisfactorio, toda vez que los resultados obtenidos muestran el esfuerzo de un equipo comprometido que aumenta la confianza en sus servidores y aporta a la transparencia de la gestión en la administración pública.

El presente documento resume la gestión y resultados de la RNEC de la vigencia 2020 con corte a 31 de octubre, información que será reportada en la audiencia pública de rendición de cuentas el día 5 de diciembre de 2020 en la ciudad de Villavicencio (Meta).

Contiene el mandato y direccionamiento estratégico de la RNEC; la gestión y resultados de atención a los colombianos; la gestión y resultados de nuestra contribución a la inclusión y equidad de nuestro país; la gestión y resultados misionales de registro civil, identificación, electoral y de mecanismos de participación, así como la provisión a las entidades públicas y a las empresas de nuestras bases de datos y activos de información para la validación de la identidad de los colombianos. También informamos la gestión del Centro de Estudios en Democracia y Asuntos Electorales (CEDAE), del talento humano, del presupuesto, de la contratación estatal, del fortalecimiento institucional y la gestión interinstitucional y de cooperación internacional.

 REGISTRADURÍA NACIONAL DEL ESTADO CIVIL	PROCESO	SISTEMA DE GESTIÓN Y MEJORAMIENTO INSTITUCIONAL	CÓDIGO	SGFL01
	FORMATO	INFORME DE RENDICIÓN DE CUENTAS 2020	VERSIÓN	0

Capítulo I

Mandato y direccionamiento estratégico de la RNEC

1.1 Objeto

“Es objeto de la Registraduría Nacional del Estado Civil registrar la vida civil e identificar a los colombianos y organizar los procesos electorales y los mecanismos de participación ciudadana, en orden a apoyar la administración de justicia y el fortalecimiento democrático del país” (artículo 2.º del Decreto 1010 de 2000).

1.2 Naturaleza


“La Registraduría Nacional del Estado Civil es un órgano de creación Constitucional que, de conformidad con el artículo 120 de la Constitución Política, forma parte integrante de la Organización Electoral, el cual contribuye, conjuntamente con las demás autoridades competentes, a la organización de las elecciones y los mecanismos de participación ciudadana, su dirección y vigilancia, así como lo relativo a la identidad de las personas y el registro civil, en los términos y condiciones que señala la ley” (artículo 3.º Decreto 1010 de 2000).

1.3 Misión

“Garantizar la organización y transparencia del proceso electoral, la oportunidad y confiabilidad de los escrutinios y resultados electorales, contribuir al fortalecimiento de la democracia mediante su neutralidad y objetividad, promover la participación social en la cual se requiera la expresión de la voluntad popular mediante sistemas de tipo electoral en cualquiera de sus modalidades, así como promover y garantizar en cada evento legal en que deba registrarse la situación civil de las personas, que se registren tales eventos, se disponga de su información a quien deba legalmente solicitarla, se certifique mediante los instrumentos idóneos establecidos por las disposiciones legales y se garantice su confiabilidad y seguridad plenas” (artículo 4 Decreto 1010 de 2000).

1.4 Visión

“La RNEC será, en 2023, una institución que les facilite la vida a los colombianos gracias al rediseño de su arquitectura organizacional, al uso estratégico de nuevas tecnologías para el cumplimiento de sus misiones y a la adopción de una nueva cultura organizacional de atención que esté centrada en el ciudadano como principal fuente de creación de valor público. Asimismo, la entidad gozará de una mejor reputación, pues habrá contribuido

 REGISTRADURÍA NACIONAL DEL ESTADO CIVIL	PROCESO	SISTEMA DE GESTIÓN Y MEJORAMIENTO INSTITUCIONAL	CÓDIGO	SGFL01
	FORMATO	INFORME DE RENDICIÓN DE CUENTAS 2020	VERSIÓN	0

activamente a simplificar los trámites de registro civil e identificación, a modernizar las elecciones, a fortalecer la democracia colombiana, a reducir el abstencionismo electoral, a consolidar el nuevo sistema de democracia juvenil y a mitigar el cambio climático con un modelo de operación respetuoso del medio ambiente” (RNEC, 2020, p. 44).

1.5 Valores y principios

Además de los principios establecidos por la Ley 1437 de 2011 (Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo), que rigen toda actuación administrativa, la RNEC adopta de manera complementaria los siguientes valores y principios como derrotero ético para el cumplimiento de sus misiones durante el cuatrienio 2019-2023: eficiencia, imparcialidad, objetividad, responsabilidad, transparencia, tolerancia, don de gente y vocación de servicio.

1.6 Líneas estratégicas

1.6.1 Implementación de nuevas tecnologías

1.6.2 Reestructuración de la entidad

1.6.3 Cambios normativos

1.6.4 Sostenibilidad ambiental

1.7 Objetivos estratégicos¹

1.7.1 Rediseñar la arquitectura organizacional de la entidad para fortalecer sus capacidades.


1.7.2 Optimizar y modernizar los procesos misionales y de apoyo de la entidad gracias al uso de nuevas tecnologías.

1.7.3 Fortalecer la democracia mediante reformas legales estratégicas, el posicionamiento del nuevo sistema democrático juvenil y la adopción de un enfoque diferencial.

1.7.4 Priorizar el servicio al usuario como eje central para la creación de valor público.

1.7.5 Hacer de la RNEC una entidad respetuosa del medio ambiente que contribuya a la mitigación del cambio climático.

¹ Establecidos en el “Plan Estratégico 2019-2020: la Registraduría del siglo XXI” (RNEC, 2020j, p. 55).


 REGISTRADURÍA NACIONAL DEL ESTADO CIVIL	PROCESO	SISTEMA DE GESTIÓN Y MEJORAMIENTO INSTITUCIONAL	CÓDIGO	SGFL01
	FORMATO	INFORME DE RENDICIÓN DE CUENTAS 2020	VERSIÓN	0

Capítulo II

Atención a los colombianos en época de pandemia. Transparencia y rendición de cuentas de nuestra gestión

2.1 Atención a los colombianos


- Se virtualizó a nivel nacional la atención de las solicitudes de copias de registro civil y la validación de documentos para la atención en las unidades móviles.
- Se suspendieron los trámites presenciales que aumentaban el riesgo de contagio.
- Se fortaleció el canal virtual para el trámite de duplicados de cédulas de ciudadanía y tarjetas de identidad en línea. En el trámite de “duplicado en línea” se incluyó la opción de ingreso de PIN, que los usuarios pueden adquirir mediante distintos operadores de pago; así, se les facilita el desembolso a aquellos que no pueden pagar vía PSE. Asimismo, se puso a su disposición correos electrónicos a nivel nacional para atender las solicitudes de copias de registro civil de nacimiento, matrimonio y defunción.
- Se migraron los trámites tradicionalmente presenciales a la modalidad virtual.
- Se amplió la vigencia de las contraseñas de los documentos de identidad.
- Se aplicaron medidas excepcionales en materia de registro civil e identificación, las cuales se articularon con la Superintendencia de Notariado y Registro.
- Se amplió y mejoró la cobertura y modalidades de pago para el trámite de duplicados en línea.
- **638.455** colombianos fueron atendidos en la inscripción de registros civiles de nacimiento, matrimonio y defunción.
- **591.776** colombianos fueron atendidos en trámites de tarjeta de identidad.
- **1.652.813** colombianos fueron atendidos en trámites de cédula de ciudadanía.

 REGISTRADURÍA NACIONAL DEL ESTADO CIVIL	PROCESO	SISTEMA DE GESTIÓN Y MEJORAMIENTO INSTITUCIONAL	CÓDIGO	SGFL01
	FORMATO	INFORME DE RENDICIÓN DE CUENTAS 2020	VERSIÓN	0

- **477.867** colombianos tramitaron el duplicado de cédula de ciudadanía a través de la página web.
- **19.632** colombianos tramitaron el duplicado de tarjeta de identidad a través de la página web.
- **1.502.506** colombianos fueron atendidos a través de agendamiento web.
- **1.471.249** colombianos fueron atendidos mediante la herramienta “Donde estoy registrado” en la página web.
- **38.081** colombianos votaron en las elecciones atípicas que se celebraron en Sutatausa (Cundinamarca), Achí (Bolívar), San Zenón (Magdalena), Providencia (Nariño), Repelón (Atlántico) y Valle de San Juan (Tolima).
- **147.994** colombianos fueron atendidos en materia de PQRSDC a nivel nacional.
- **5.188** colombianos fueron atendidos en la Oficina para la Atención al Discapacitado (OPADI) en Medellín.
- **4.049** colombianos fueron atendidos en la Oficina para la Atención al Discapacitado (OPADI) en Bogotá.
- **46.305** colombianos fueron atendidos en el Centro de Atención e Información Ciudadana (CAIC).
- Se implementó el *chatbot* o *asistente virtual de inteligencia artificial* para la atención de los usuarios, acción que aumentó las cifras de atención en más de un 50 %.
- Se adquirieron las Estaciones Integrales de Servicio (EIS) en las unidades móviles y se dispuso de un correo electrónico y una cuenta de WhatsApp para la recepción, validación de documentos de connacionales y agendamiento para la atención en las unidades móviles.

2.2 Transparencia y acceso a la información

En el marco de una estrategia de control, vigilancia y sanción sobre los sujetos obligados a cumplir la Ley 1712 de 2014, liderada por la Procuraduría General de la Nación, como órgano

 REGISTRADURÍA NACIONAL DEL ESTADO CIVIL	PROCESO	SISTEMA DE GESTIÓN Y MEJORAMIENTO INSTITUCIONAL	CÓDIGO	SGFL01
	FORMATO	INFORME DE RENDICIÓN DE CUENTAS 2020	VERSIÓN	0

garante de dicha Ley, la RNEC diligenció la información del Índice de Transparencia y Acceso a la Información (ITA) en el formulario dispuesto para tal fin en la vigencia 2020.

Asimismo, la RNEC mantiene activa la sección de Transparencia y Acceso a la Información Pública para que los ciudadanos la consulten, así:


1. Mecanismos de contacto con el sujeto obligado
2. Información de interés
3. Estructura orgánica y talento humano
4. Normatividad
5. Presupuesto
6. Planeación
7. Control
8. Contratación
9. Trámites y servicios
10. Instrumentos de gestión pública

2.3 Rendición de cuentas 2020


- El esquema de rendición de cuentas de la RNEC es participativo y se caracteriza por el diálogo directo; asimismo, cumple con todos los protocolos de bioseguridad estipulados por el Gobierno nacional, a fin de lograr legitimidad, transparencia y un mayor grado de confianza por parte de los colombianos en la RNEC.
- Es un proceso participativo donde los ciudadanos formulan preguntas al señor Registrador Nacional (a través de las redes sociales) que se resuelven en la Audiencia Pública de Rendición de Cuentas.
- La rendición de cuentas 2020, “El virus no contagió a nuestra democracia”, contempla el desarrollo de tres charlas tipo TED, una entrevista al señor Registrador y la participación de varios directivos para abordar los principales retos y avances de la gestión institucional en el 2020.

2.4 Control Interno

- **137** auditorías y seguimientos regulares en total.
- ✓ **95** auditorías y seguimientos regulares a la Registraduría Nacional del Estado Civil.

 REGISTRADURÍA NACIONAL DEL ESTADO CIVIL	PROCESO	SISTEMA DE GESTIÓN Y MEJORAMIENTO INSTITUCIONAL	CÓDIGO	SGFL01
	FORMATO	INFORME DE RENDICIÓN DE CUENTAS 2020	VERSIÓN	0

- ✓ **15** auditorías y seguimientos regulares al Fondo Rotatorio de la Registraduría Nacional del Estado Civil.
- ✓ Auditorías y seguimientos regulares al Fondo Social de Vivienda.
- Se realizó seguimiento y evaluación al Mapa de Riesgos Institucional, con el propósito de verificar la efectividad de las medidas de control y de cumplimiento.
- **4 comités** de Coordinación del Sistema de Control Interno realizados.
- **Seguimiento a 1.199 acciones** programadas en los planes de mejoramiento institucional y por procesos, tanto en la Registraduría Nacional del Estado Civil como en el Fondo Rotatorio de la Registraduría Nacional del Estado Civil.
- **Se realizó una auditoría interna de calidad virtual de la siguiente manera:**
 - ✓ Se hizo de manera escalonada entre los meses de julio y agosto a los procesos los procesos misionales (Prestación de Servicios Electorales e Inscripción en el Registro Civil, Identificación y Expedición de Tarjeta de Identidad y Cédula de Ciudadanía) en las 32 delegaciones departamentales, incluidas las registradurías especiales (muestra del 70 %), la Registraduría Distrital, las registradurías auxiliares (muestra del 70 %) e igualmente a los procesos relacionados a nivel central.
 - ✓ Bajo los lineamientos de la Norma Técnica de Calidad ISO 9001:2015 y la Especificación Técnica ISO / TS 54001:2019.
 - ✓ Se programaron para el nivel central **7** grupos de auditoría con **40** auditores, que evaluaron los procesos y procedimientos a nivel central de todos los macroprocesos Planeación y Direccionamiento Estratégico, Gestión de Comunicación Pública y Estratégica, Gestión Tecnológica de la Información y Comunicaciones, Gestión Administrativa y Financiera, Electoral, Gestión del Control Disciplinario, Gestión del Sistema de Control Interno, Gestión Jurídica, Gestión del Talento Humano y Registro Civil e Identificación.
 - ✓ Los resultados de la auditoría interna de calidad fueron: 90 fortalezas, 192 oportunidades de mejora y 17 no conformidades.
- Se realizó fortalecimiento del Control Interno en el nivel desconcentrado (delegaciones departamentales) mediante la comunicación de directrices en materia de Gestión del Riesgo.

 REGISTRADURÍA NACIONAL DEL ESTADO CIVIL	PROCESO	SISTEMA DE GESTIÓN Y MEJORAMIENTO INSTITUCIONAL	CÓDIGO	SGFL01
	FORMATO	INFORME DE RENDICIÓN DE CUENTAS 2020	VERSIÓN	0

- **6 auditorías especiales enfocadas en prevenir y corregir anomalías en la inscripción en el Registro Civil**, en las delegaciones departamentales de la Guajira (Riohacha), Valledupar (Cesar), Cereté (Córdoba), en la Registraduría auxiliar de Suba Niza, Registraduría Municipal de Madrid (Cundinamarca), Registraduría Auxiliar Nro. 4 Villa Country de Barranquilla (Atlántico).

Decisiones tomadas a partir de resultados de las auditorías

- Poner en conocimiento de la Oficina de Control Disciplinario los informes emitidos como resultado de las auditorías especiales ejecutadas.
- Anular algunas inscripciones de registros civiles irregulares e invalidarlas en la base de datos de inscripciones de números de seriales de registro civil.
- Continuar con el Comité de Registro Civil en las delegaciones departamentales en las que se absuelven inquietudes en temas de registro civil y verificar los registros civiles de nacimiento con sus documentos antecedentes, de acuerdo con los requerimientos de la Dirección Nacional de Registro Civil.
- Llevar a cabo visitas administrativas a las registradurías encabezadas por los delegados departamentales de cada circunscripción territorial que se vio afectada por las directrices emitidas en relación con la prevención del COVID-19.
- Denuncia penal ante la Fiscalía General de la Nación, seccional Cereté (Córdoba).
- Suministrar los informes de auditoría para su actuación preliminar en la apertura de investigaciones disciplinarias.

2.5 Control disciplinario

Procesos disciplinarios activos

- **910 procesos disciplinarios** activos a nivel nacional.
- **406** procesos disciplinarios en el nivel central, en las siguientes etapas procesales.


 REGISTRADURÍA NACIONAL DEL ESTADO CIVIL	PROCESO	SISTEMA DE GESTIÓN Y MEJORAMIENTO INSTITUCIONAL	CÓDIGO	SGFL01
	FORMATO	INFORME DE RENDICIÓN DE CUENTAS 2020	VERSIÓN	0

Tabla 1. Procesos disciplinarios activos

Etapas	Total de procesos
Indagación preliminar	62
Investigación disciplinaria	344
Juzgamiento	9
Total	406

- **504** procesos disciplinarios en el nivel desconcentrado, en las siguientes etapas procesales:


Tabla 2. Procesos disciplinarios en el nivel desconcentrado

Etapas	Total de procesos
Indagación preliminar	173
Investigación disciplinaria	246
Juzgamiento	85
Total	504

- Conforme con los ejes misionales de la RNEC, los procesos disciplinarios están relacionados con:
 - ✓ Presuntas irregularidades en materia de identificación, con un 15 %
 - ✓ Presuntas irregularidades en materia de Electoral, con un 11 %
 - ✓ Presuntas irregularidades en materia servicio al colombiano, con un 14 %

Quejas


- **642** quejas e informes con incidencia disciplinaria a nivel nacional.
- **245** quejas, informes, anónimos recibidos y tramitados en el nivel central.

 REGISTRADURÍA NACIONAL DEL ESTADO CIVIL	PROCESO	SISTEMA DE GESTIÓN Y MEJORAMIENTO INSTITUCIONAL	CÓDIGO	SGFL01
	FORMATO	INFORME DE RENDICIÓN DE CUENTAS 2020	VERSIÓN	0

- **397** quejas, informes, anónimos recibidos y tramitados en el nivel desconcentrado.
- **254** quejas e informes en materia electoral equivalentes al 40 % del total de quejas allegadas.
- **130** quejas e informes en materia de identificación equivalente al 20 % del total de quejas allegadas.
- **106** quejas e informes por servicio al colombiano equivalente al 17 % del total de quejas allegadas.

Otras actividades

- **8** servidores públicos suspendidos provisionalmente del cargo de registradores especiales y municipales del país, especialmente por presunta inscripción irregular en registro civil.
- **25** fallos sancionatorios así: 10 destituciones e inhabilidades generales, 5 suspensiones, 4 suspensiones e inhabilidades especiales y 6 multas.
- **50** vinculaciones a procesos penales de servidores y exservidores públicos en todo el territorio nacional.
- Se publicaron 40 *tips* disciplinarios, como acciones de carácter preventivo mediante Prensa Registraduría en temas de relevancia para los servidores de la entidad.
- Se inició un proceso de contratación con organismos especializados en materia disciplinaria, con miras a capacitar a los operadores disciplinarios del país y nivel central sobre el nuevo código disciplinario que entrará en vigor a partir de julio de 2021.
- Se afianzó de manera efectiva el control y seguimiento a la función disciplinaria del nivel desconcentrado realizando de manera virtual encuentros con cada uno de los operadores del país para tratar los temas de relevancia de carácter disciplinario y orientar las políticas que en esta materia se requieran.
- Se programaron reuniones virtuales con operadores y sus delegados departamentales para recordar a estos últimos su labor y función de velar por la celeridad de los procesos disciplinarios en sus circunscripciones.

 REGISTRADURÍA NACIONAL DEL ESTADO CIVIL	PROCESO	SISTEMA DE GESTIÓN Y MEJORAMIENTO INSTITUCIONAL	CÓDIGO	SGFL01
	FORMATO	INFORME DE RENDICIÓN DE CUENTAS 2020	VERSIÓN	0

Capítulo III

Registraduría incluyente.

Garantía de derechos, contribución a la equidad y a la atención diferenciada

3.1 Unidad de Atención a Población Vulnerable (UDAPV)

- **23** jornadas en **30** municipios de 16 departamentos del país.
- **30.790** atenciones *in situ* al 31 de octubre de 2020.

10.714 registros civiles de nacimiento

7.466 tarjetas de identidad

12.610 cédulas de ciudadanía

Tabla 3. Cifras de atención a venezolanos

Concepto	RCN	TI	CC	Total
Proveniente de Venezuela	2.527	734	1.914	5.175
Retornados de Venezuela	5.819	1.938	3.818	11.575
Población colombiana	2.368	4.794	6.878	14.040
Total	10.714	7.466	12.610	30.790

Fuente: RNEC (2020j)


Enfoque diferencial

Total: **30.790 (100 %)**

Tabla 4. Cifras de atención con enfoque diferencial

Tipo de población	Cantidad	Porcentaje
Indígenas (25 comunidades)	7.512	24 %
Afrocolombianos	940	3 %
Campesinos	5.002	16 %
LGTBIQ	13	0 %
Reincorporados	13	0 %
Victimas	2.365	8 %
Otros	14.945	49 %

Fuente: RNEC (2020b)

 REGISTRADURÍA NACIONAL DEL ESTADO CIVIL	PROCESO	SISTEMA DE GESTIÓN Y MEJORAMIENTO INSTITUCIONAL	CÓDIGO	SGFL01
	FORMATO	INFORME DE RENDICIÓN DE CUENTAS 2020	VERSIÓN	0

3.2 Oficina Para Atención a Discapacitados (OPADI)

Bogotá


Tabla 5. Solicitudes atendidas de tarjeta de identidad y cédula de ciudadanía

Primera vez de cédula	1.166
Duplicados de cédula	701
Rectificación de cédula	14
Renovación de cédula	13
Primera vez de tarjeta de identidad	913
Duplicados de tarjeta de identidad	459
Renovación tarjeta de identidad	89
Rectificación tarjeta de identidad	4
Total	3.359

Tabla 6. Producción de registros civiles

	Inscripciones	Certificaciones
Registro civil de nacimiento	32	630
Registro civil de matrimonio	1	19
Registro civil de defunción	0	41
Totales	33	690

- **13** jornadas de identificación realizadas por la OPADI de Bogotá en los SuperCADE móviles de Ciudad Bolívar, Santafé, Dindalito (Kennedy), Toscana (Suba), integración social y EFIR adolescentes donde se atendió a población vulnerable, habitantes de la calle y a jóvenes privados de la libertad.

 REGISTRADURÍA NACIONAL DEL ESTADO CIVIL	PROCESO	SISTEMA DE GESTIÓN Y MEJORAMIENTO INSTITUCIONAL	CÓDIGO	SGFL01
	FORMATO	INFORME DE RENDICIÓN DE CUENTAS 2020	VERSIÓN	0


Medellín

Tabla 7. Solicitudes atendidas de tarjeta de identidad y cédula de ciudadanía

Primera vez de cédula	1.167
Duplicados de cédula	670
Duplicados de cédula web	1.465
Rectificación de cédula	39
Renovación de cédula	20
Primera vez de tarjeta de identidad	994
Duplicados de tarjeta de identidad	73
Duplicados de tarjeta web	235
Rectificación de tarjeta de Identidad	25
Renovación de tarjeta de identidad	500
Totales	5.188

Tabla 8. Domicilios y plenas identidades

Domicilios	15	32	2	0	0	4	97	24	0	72	246
Plenas identidades	30	17	3	0	0	5	0	19	5	22	101

 REGISTRADURÍA NACIONAL DEL ESTADO CIVIL	PROCESO	SISTEMA DE GESTIÓN Y MEJORAMIENTO INSTITUCIONAL	CÓDIGO	SGFL01
	FORMATO	INFORME DE RENDICIÓN DE CUENTAS 2020	VERSIÓN	0

Capítulo IV


Centro de Estudios en Democracia y Asuntos Electorales (CEDAE)

4.1 Escuela de Nuevos Liderazgos

El objetivo de la escuela es aportar a la formación de nuevos liderazgos juveniles, a partir de la socialización de nociones básicas sobre el funcionamiento, la composición, los valores y principios de la democracia en Colombia para el ejercicio de la ciudadanía juvenil y la promoción de la participación política. El proyecto, coordinado por la RNEC, el CNE y la ESAP, fortaleció las capacidades de la organización electoral para diseñar y desarrollar formación a jóvenes entre los 14 y 18 años, de manera colaborativa con la sociedad civil, la academia y otras instituciones del Estado.

Resultados:


- ✓ Se posicionó a la Escuela como **referente formativo** en valores democráticos ante la opinión pública, mediante el desarrollo de una estrategia de comunicaciones.
- ✓ Participación de **6.979 jóvenes** de 32 departamentos y 650 municipios del territorio nacional.
- ✓ **1.943 estudiantes** de la Escuela obtuvieron certificado de participación en el diplomado, acreditado por la ESAP y el Ministerio de Educación Nacional, al completar más del 60 % del total de actividades.
- ✓ Se realizaron **6 foros virtuales** con expertos en los ejes temáticos de la Escuela, transmitidos mediante las redes sociales de la RNEC, con un promedio de 7.109 reproducciones, 2.407 interacciones y 217 espectadores en directo.
- ✓ Se realizó de manera colaborativa el diseño de contenidos, montaje en plataforma, apertura y desarrollo entre la organización electoral, la ESAP y otras entidades públicas y organismos de cooperación participantes: Consejería Presidencial para la Juventud, Netherlands Institute for Multiparty Democracy, Misión de Observación Electoral (MOE), Corporación Viva la Ciudadanía, PNUD Colombia, Procuraduría General de la Nación, Secretaría Distrital de Integración Social-Subdirección para la Juventud.

 REGISTRADURÍA NACIONAL DEL ESTADO CIVIL	PROCESO	SISTEMA DE GESTIÓN Y MEJORAMIENTO INSTITUCIONAL	CÓDIGO	SGFL01
	FORMATO	INFORME DE RENDICIÓN DE CUENTAS 2020	VERSIÓN	0


- ✓ El **53,27 %** de las personas que obtuvieron certificado se identificaron como parte del género femenino.
- ✓ **502** personas que adelantaron el diplomado virtual tienen **identidades LGBTQ+**.
- ✓ **299 personas** pertenecientes a la población con capacidades diferenciadas adelantaron el diplomado de la ENLCD.
- ✓ **166 jóvenes excombatientes** en proceso de reincorporación participaron en la ENLCD. De estos, 26 inscritos obtuvieron certificado al completar más de 6 actividades en total.
- ✓ **896 personas** inscritas pertenecen a **comunidades o pueblos étnicos**.
- ✓ Participaron **funcionarios de 5** alcaldías, **34** ediles, **75** concejos, **4** funcionarios del Congreso, **2** asambleas departamentales, **3** Gobernaciones, 182 miembros de Juntas de Acción Comunal, 1.290 personas pertenecientes a organizaciones sociales, **49** personeros y **133** personas pertenecientes a veedurías ciudadanas.
- ✓ Se hizo pedagogía y promoción de la elección de los consejos de juventud mediante el diseño de un módulo específico sobre el tema y la realización de un foro de discusión con la participación de expertas e invitados internacionales.
- ✓ **1.531 personas inscritas** manifestaron su intención de postularse como candidatas a los consejos de juventud.

4.2 Gestión del Centro de Estudios en Democracia y Asuntos Electorales (CEDAE)


- **30 capacitaciones** con **50.096** personas beneficiadas.
 - ✓ **1 diplomado** de 100 horas denominado Escuela de Nuevos Liderazgos en Cultura Democrática, con un total de 6.979 jóvenes entre 14 y 28 años de edad beneficiados.
 - ✓ **6 foros virtuales** de la “Escuela de Nuevos Liderazgos en Cultura Democrática” con un total de 161.930 personas alcanzadas y 42.657 reproducciones.
 - Foro I: “Jóvenes y política: retos y perspectivas”.
 - Foro II: “Desafíos de la participación ciudadana y el control social desde las juventudes”.

 REGISTRADURÍA NACIONAL DEL ESTADO CIVIL	PROCESO	SISTEMA DE GESTIÓN Y MEJORAMIENTO INSTITUCIONAL	CÓDIGO	SGFL01
	FORMATO	INFORME DE RENDICIÓN DE CUENTAS 2020	VERSIÓN	0

- Foro III: “Jóvenes que se mueven por la paz: nuevas ciudadanía, partidos políticos, movimientos sociales y movimientos políticos”.
 - Foro IV: “Nuevos liderazgos que transforman a Colombia: la generación del desarrollo sostenible, la paz y la participación democrática”.
 - Foro V: “Participación y organización juvenil”.
 - Foro VI: “Consejos de juventud: renovando la democracia”.
- ✓ **2 foros virtuales** sobre participación política de grupos étnicos, que beneficiaron a 40.000 personas, con un total de 7.647 reproducciones.
- Foro I: “Participación política de los pueblos indígenas y las comunidades afrodescendientes, raizal y palenquera”.
 - Foro II: “Experiencias étnicas en la administración pública”.
- ✓ **1 foro virtual**: “La participación política de las mujeres: una mirada comparada entre Colombia y Panamá”.
- ✓ **20 capacitaciones** en el marco del proyecto La Gran Ciudadanía de la Democracia, que benefició 460 niños, niñas y adolescentes que residen en fundaciones y hogares de paso en Bogotá.
- **12 investigaciones**
 - ✓ Aportes al Proyecto de Código Electoral (3 documentos)
 - ✓ Estado del arte sobre el voto mixto, electrónico, anticipado y a distancia en perspectiva comparada entre países
 - ✓ Falencias del proceso electoral en Colombia
 - ✓ Detección de la inscripción irregular de cédulas: documento diagnóstico
 - ✓ Algoritmo de predicción de la probabilidad del delito de fraude en la inscripción de cédulas
 - ✓ Documento metodológico de la operación estadística de resultados electorales
 - ✓ Documento metodológico sobre estadísticas de participación de la mujer en política
 - ✓ Documento Sisrimel-Sistema de información sobre criminalidad electoral
 - ✓ Documento sobre estadística descriptiva de los mecanismos de participación ciudadana
 - ✓ Revista Democracia Actual, 5.ª edición

 REGISTRADURÍA NACIONAL DEL ESTADO CIVIL	PROCESO	SISTEMA DE GESTIÓN Y MEJORAMIENTO INSTITUCIONAL	CÓDIGO	SGFL01
	FORMATO	INFORME DE RENDICIÓN DE CUENTAS 2020	VERSIÓN	0


- Se trabajó con la Organización de Estados Iberoamericanos en el desarrollo de dos contenidos impresos orientados a la formación en valores cívicos y democráticos de niñas, niñas y adolescentes: cartilla *Grandes ciudadanos de la democracia* y cartilla *La democracia te necesita*.
- Se elaboró el “Memorando de Entendimiento entre el Consejo de Estado (sección 5ª), el Ministerio del Interior, el Consejo Nacional Electoral y la Registraduría Nacional del Estado Civil”, mediante el cual se creó el programa “Fortalecimiento de la participación democrática pluralista, transparente y moderna”.
- Se produjeron y divulgaron contenidos de micro *e-learning* por el correo electrónico institucional y Yammer. Con 13 “cápsulas informativas” se conmemoraron fechas emblemáticas para la democracia en América Latina y Colombia.
- Se creó el grupo de investigación “Registraduría Nacional del Estado Civil” en la plataforma GrupLAC del Ministerio de Ciencias, Tecnología e Innovación (MinCiencias): con el fin de fortalecer la gestión del conocimiento en la RNEC, comenzando por realizar el inventario de expertas/os y de productos de gestión de conocimiento (investigación, capacitación y estadística).
- Se diseñó la Red Nacional de Formadores de la RNEC.
- Se elaboró un *brochure* del CEDAE en idioma inglés con el que se dan a conocer los proyectos y líneas de investigación del Centro de Estudios, con el fin de crear alianzas estratégicas.
- Se participó en representación de Colombia en los encuentros virtuales “La capacitación electoral frente a un nuevo desafío”, organizados por la Red de Escuelas e Institutos de Educación y Capacitación de la Unión Interamericana de Organismos Electorales (UNIORE) y el Centro de Asesoría y Promoción Electoral (CAPEL) del Instituto Interamericano de Derechos Humanos.

 REGISTRADURÍA NACIONAL DEL ESTADO CIVIL	PROCESO	SISTEMA DE GESTIÓN Y MEJORAMIENTO INSTITUCIONAL	CÓDIGO	SGFL01
	FORMATO	INFORME DE RENDICIÓN DE CUENTAS 2020	VERSIÓN	0


Capítulo V

Gestión misional de registro civil e identificación

- Entre el mes de marzo y mayo de 2020, la RNEC expidió las circulares 031, del 16 de marzo; 036, del 24 de marzo; 039, del 8 de abril; 041, del 15 de abril; 047, del 7 de mayo; 051, del 22 de mayo; y 053, del 26 de mayo de 2020, en las cuales se establecieron medidas en materia de prestación de servicios, prevención y contención del COVID-19.
- Implementación del Protocolo de Bioseguridad para prevenir la transmisión del COVID-19.
- Robustecimiento de la plataforma tecnológica que soporta el sistema de identificación y de registro civil mediante la implementación de las plataformas de cédula de seguridad personalizada en policarbonato, de la cédula de ciudadanía digital y de autenticación facial para entidades externas.
- **1.205** registros civiles cancelados y anulados.
- **195** correcciones en la casilla “sexo” en el registro civil de nacimiento (94 pasaron a “femenino” y 101, a “masculino”).
- **1.471.249** consultas través la herramienta “Conozca la oficina de su registro civil” en la página web.
- **1.224.678** copias de registros civiles de nacimiento, matrimonio y defunción inscritos en cualquier oficina registral expedidas a través del Sistema de Gestión Electrónica de Documentos (GED), lo que significa desconcentrar los servicios y el acceso a la información, de manera que se reducen los costos y tiempos para obtener una copia del Registro Civil de las personas que se encuentran distantes de su lugar de inscripción.
- **295.890 afectaciones** al Archivo Nacional de Identificación (ANI). **256.893** bajas y cancelaciones; **38.997** altas y revocatorias.
- **69.772** documentos cancelados y destruidos por motivos de doble cedulación, falsa identidad, mal elaborados, muerte del titular, renuncia de la nacionalidad, suplantación, documentos de identidad con fecha de producción mayor a un año, cédulas antiguas, tarjetas de identidad vencidas y extraviados.

 REGISTRADURÍA NACIONAL DEL ESTADO CIVIL	PROCESO	SISTEMA DE GESTIÓN Y MEJORAMIENTO INSTITUCIONAL	CÓDIGO	SGFL01
	FORMATO	INFORME DE RENDICIÓN DE CUENTAS 2020	VERSIÓN	0

- **794** certificados de Nacionalidad por cedulación en el exterior expedidos con firma digital, previo cotejo dactilar.
- **15.617** certificaciones de firmas con fines de apostilla.
- Migración en la emisión y expedición de todos los actos administrativos de la Dirección Nacional de Identificación a documentos electrónicos con firma digital, lo cual incorpora mayor eficiencia, mejora en los tiempos de respuesta a los ciudadanos y seguridad.
- Implementación de Digidash Business Intelligence (BI), que permite reunir, depurar y transformar los datos de los sistemas transaccionales de identificación y registro civil, a fin de generar información privilegiada accesible para directivos, delegados departamentales que permita el análisis y conocimiento, con el objeto de brindar soporte a la toma de decisiones.
- Entrega de documentos de identidad a través del portal Hled Web con Morphotable TMen en las Registradurías auxiliares de Riohacha, de Montería y del nuevo municipio de Barrancominas (Guanía).
- Entrega de cédulas de ciudadanía y tarjetas de identidad con reconocimiento facial en todas las sedes de la RNEC a nivel nacional, hecho que contribuye a mitigar el contagio de COVID-19.
- **13 convenios** vigentes para acceder a biometría, con entidades públicas y particulares con funciones públicas que cumplen con lo dispuesto en la Ley 1753 de 2015 y Ley del Plan Nacional de Desarrollo.
- **74 convenios** vigentes para la consulta en las bases de datos del Archivo Nacional de Identificación (ANI).
- **21 contratos** vigentes para el acceso a la información del ANI con entidades particulares.
- **21 contratos** vigentes para el acceso a la validación biométrica con entidades particulares.

 REGISTRADURÍA NACIONAL DEL ESTADO CIVIL	PROCESO	SISTEMA DE GESTIÓN Y MEJORAMIENTO INSTITUCIONAL	CÓDIGO	SGFL01
	FORMATO	INFORME DE RENDICIÓN DE CUENTAS 2020	VERSIÓN	0

5.1 Producción de documentos

- **218.489** inscripciones de registro civil de nacimiento en registradurías.
- **8.710** inscripciones de registro civil de matrimonio en registradurías.
- **27.397** inscripciones de registro civil de defunción en registradurías.
- **32.412** inscripciones de registros civiles de nacimiento realizadas en clínicas y hospitales.
- **398** inscripciones de registro civil de nacimiento para hijos de parejas del mismo sexo. **190** corresponden a niños y **208**, a niñas. **230** corresponden a hijos de parejas de sexo masculino y **168** corresponden a hijos de parejas de sexo femenino.
- **282** inscripciones al registro civil de matrimonio de parejas del mismo sexo. **140** corresponden a parejas cuyo género es masculino y **142**, a femenino.
- **1.652.813** cédulas de ciudadanía producidas.

Tabla 9. Número de cédulas de ciudadanía producidas

Primera vez	Duplicados	Renovación	Rectificación
1.002.480	518.585	110.363	21.385

- **591.776** tarjetas de identidad producidas.

Tabla 10. Número de tarjetas de identidad producidas

Primera vez	Duplicados	Renovación	Rectificación
413.733	21.165	152.592	4.286

- **46.305** ciudadanos atendidos en Centro de Atención e Información Ciudadana (CAIC), Bogotá



 REGISTRADURÍA NACIONAL DEL ESTADO CIVIL	PROCESO	SISTEMA DE GESTIÓN Y MEJORAMIENTO INSTITUCIONAL	CÓDIGO	SGFL01
	FORMATO	INFORME DE RENDICIÓN DE CUENTAS 2020	VERSIÓN	0

Tabla 11. Número de ciudadanos atendidos en el CAIC.

Información de trámites y consultas radicadas	28.312
Atención prioritaria a discapacitados, tercera edad, etc.	884
Certificados excepcionales y de nacionalidad	6.794
Atención en el chat virtual	10.315

5.2 Tecnología para la identificación

- **1.502.506** solicitudes tramitadas en el Sistema de Agendamiento Web (servicios y trámites).
- **477.867** duplicados de la cédula de ciudadanía tramitados en línea.
- **19.632** duplicados de tarjeta de identidad tramitados en línea.
- **261.776** duplicados de documentos con pago PSE.
- **435** estaciones Integradas de Servicios (EIS) instaladas a nivel nacional, que se suman a las 203 estaciones de la vigencia inmediatamente anterior, para un total de 638 EIS ubicadas en 538 Registradurías municipales, especiales y auxiliares, que contribuyen a mejorar los tiempos de respuesta y a mitigar los riesgos en el sistema de identificación, ya que permiten preparar los trámites de identificación en línea (*web service*).
- **34.653.919** consultas en la base de datos biométrica: 12.277.515 mediante convenios y 22.376.404 mediante contratos.
- **1.106.816.721** consultas en el Archivo Nacional de Identificación (ANI): 1.062.875.338 mediante convenios y 43.941.383 mediante contratos.
- **6.914.915** consultas en el Sistema de Registro Civil (SIRC).
- **7.227.477** certificados de vigencia de cédula de ciudadanía vía web.
- **1.471.249** consultas de certificados de registro civil en la herramienta “Donde estoy registrado” de la página web.
- **402 notarias** con inscripción de registro civil vía web o en línea llamado SIRC WEB.
- **135** clínicas y hospitales autorizados en el territorio nacional para adelantar la inscripción de los nacimientos vía Web.

 REGISTRADURÍA NACIONAL DEL ESTADO CIVIL	PROCESO	SISTEMA DE GESTIÓN Y MEJORAMIENTO INSTITUCIONAL	CÓDIGO	SGFL01
	FORMATO	INFORME DE RENDICIÓN DE CUENTAS 2020	VERSIÓN	0

•

Capítulo VI

Gestión misional electoral y de mecanismos de participación


6.1 Depuración y actualización del censo electoral

451.195 cédulas de ciudadanía afectadas en el censo electoral con ocasión de las diferentes novedades de identificación, trashumancia electoral e ingreso de cédulas expedidas por primera vez.

6.2 Elecciones nuevas y complementarias (atípicas)

Mediante la Resolución 0958 de 2020 se adoptó el protocolo de bioseguridad para el manejo y control del riesgo de contagio de COVID-19 en los procesos electorales que realiza la Registraduría Nacional del Estado Civil. El protocolo fue implementado en las siguientes elecciones nuevas y complementarias:

- **6** elecciones de carácter atípico en Sutatausa (Cundinamarca), Achí (Bolívar), San Zenón (Magdalena), Providencia (Nariño), Repelón (Atlántico) y Valle de San Juan (Tolima).
- **59.454** ciudadanos habilitados para votar
- **38.081** sufragantes ejercieron su derecho al voto. **64,05 %** de participación de la población habilitada para votar
- **163** mesas de votación instaladas
- **1.115** jurados de votación designados, de los cuales 342 asistieron a capacitación presencial y los demás de forma virtual.
- **67** mesas de votación con 25 equipos biométricos.
- **15** credenciales entregadas el mismo día de la elección, 11 entregadas un día después de la elección y 9 entregadas seis días después de llevada a cabo la votación.

 REGISTRADURÍA NACIONAL DEL ESTADO CIVIL	PROCESO	SISTEMA DE GESTIÓN Y MEJORAMIENTO INSTITUCIONAL	CÓDIGO	SGFL01
	FORMATO	INFORME DE RENDICIÓN DE CUENTAS 2020	VERSIÓN	0

6.3 Mecanismos de participación ciudadana

- **29** mecanismos de participación ciudadana inscritos

Tabla 12. Mecanismos de participación inscritos

Mecanismo de participación 2020	Nro. de inscritos
Cabildo abierto	25
Consulta popular de origen ciudadano	1
Iniciativa legislativa	1
Iniciativa normativa	2
Total	29

Fuente: RNEC (2020h)

- **11.595** apoyos ciudadanos revisados presentados para respaldar **nueve** cabildos abiertos y **una** consulta popular del orden territorial.


Tabla 13. Tipos de mecanismo de participación ciudadana

Tipo de mecanismo	Nro. de MPC	Nro. de firmas por MPC
Cabildo abierto	9	8.535
Consulta popular	1	3.060
Total	10	11.595

Fuente: RNEC (2020h)

6.4 Desarrollo de aplicativos


- Se desarrolló la aplicación de gestión DIVIPOLE: APP DIVIPOLE 1.0.0, con el propósito de conformar y actualizar la DIVIPOLE por usuarios, tales como el de Registrador del Estado Civil, Delegado Departamental, Embajador, Cónsul, Dirección de Asuntos Migratorios y Consulares (Ministerio de Relaciones Exteriores) y los funcionarios de oficinas centrales, que otorgan diferentes niveles de permisos mediante un navegador web con acceso a internet y con la ayuda de una herramienta tecnológica que garantizó la trazabilidad, integridad y confiabilidad de la información.
- Se desarrolló el aplicativo E-12, con el objetivo de mejorar el antiguo desarrollo y permite crear los formatos E-12 de forma virtual, lo cual mejora la experiencia de los

 REGISTRADURÍA NACIONAL DEL ESTADO CIVIL	PROCESO	SISTEMA DE GESTIÓN Y MEJORAMIENTO INSTITUCIONAL	CÓDIGO	SGFL01
	FORMATO	INFORME DE RENDICIÓN DE CUENTAS 2020	VERSIÓN	0

usuarios (ciudadanos y funcionarios de la Registraduría), tiempos de carga. Esta aplicación incluye funciones extra como la creación de varios formatos E-12.

6.5 Otras actividades

- Se implementó un plan de capacitación para los jurados de votación de manera virtual y autodidacta.
- Se implementó un aplicativo ofimático para la acreditación de testigos electorales, con el fin de evitar aglomeraciones en la entrega de credenciales.
- Se modificó el Sistema de Información de Jurados, con el objetivo de designar como jurados titulares a personas jóvenes.
- Se adelantaron reuniones y se intercambiaron comunicaciones con la Dirección de Asuntos para Comunidades Negras, Afrocolombianas, Raizales y Palenqueras del Ministerio del Interior para efectivizar el postulado constitucional de la curul territorial especial raizal en el departamento de San Andrés, Providencia y Santa Catalina.
- Se participó el 19 de julio de 2020 en la sesión n.º 38 de la Comisión Asesora Actualización, Avances y Prospecto de la Implementación de Voto Electrónico en el país, ya que después de mucho tiempo se logró conformar el quorum para deliberar y decidir. En este caso, los comisionados acordaron la modificación del Reglamento Interno de la Comisión referente a que las reuniones no solo fueran presenciales, sino también bajo la modalidad de sesiones virtuales.
- Se asistió a las sesiones convocadas por la Comisión de Delitos Electorales. La primera se realizó el 23 de abril de 2020. Por deliberación y decisión sobre el funcionamiento de la Comisión de Seguimiento a los Delitos Electorales, los comisionados designaron a la RNEC y al Ministerio de Justicia y del Derecho como la Secretaría Técnica de la comisión. Desde entonces, se han realizado 14 reuniones de esta Secretaria Técnica bipartida. Allí se desarrolló una propuesta sobre el análisis y estrategias para los delitos electorales, la cual fue aceptada por la Comisión de Seguimiento a los Delitos Electorales el pasado 28 de octubre de 2020.
- Se realizaron mesas de diálogo presenciales relacionadas con *enfoque diferencial (género, etnia y discapacidad)* con instituciones, agrupaciones políticas, grupos focales con partes interesadas y entidades públicas, para identificar acciones de mejora de servicios en materia electoral.


	PROCESO	SISTEMA DE GESTIÓN Y MEJORAMIENTO INSTITUCIONAL	CÓDIGO	SGFL01
	FORMATO	INFORME DE RENDICIÓN DE CUENTAS 2020	VERSIÓN	0

Capítulo VII

Gestión del talento humano

7.1 Medidas de bioseguridad implementadas para prevenir el COVID-19

- Se adoptó la modalidad de trabajo en casa para los servidores de la entidad a partir del mes de marzo.
- Se flexibilizó el horario laboral, adoptando dos turnos de trabajo. El primero de 7:00 a. m. a 12:30 p. m. y el segundo de 1:30 p. m. a 7:00 p. m.
- Se expidió el protocolo de bioseguridad para prevenir el contagio de COVID-19, con el fin principal de brindar los lineamientos sobre las medidas de prevención necesarias para la reducción y mitigación de la exposición y contagio del COVID-19 en los servidores de la Organización Electoral (Registraduría Nacional del Estado Civil y Consejo Nacional Electoral).
- Implementación de la campaña de salud mental “Junto a ti” la cual consta de dos componentes: atención de la salud mental y seguimiento al COVID-19.
- Desde el 13 de mayo de 2020, se han realizado un total de **164** atenciones telefónicas para verificar el estado emocional de **90** servidores que presentan factores de riesgo psicosocial en el contexto de la pandemia. A nivel central, se realizaron 27 atenciones y a nivel desconcentrado se realizaron 137 atenciones. Actualmente, se realiza la respectiva atención y seguimiento paulatino a los servidores que solicitan la orientación psicológica.
- Desde el 16 de mayo se han atendido un total de **900** servidores a nivel nacional para la orientación sobre el protocolo de bioseguridad por sospecha de contagio de COVID-19 o confirmación de diagnóstico positivo.
- Se realizaron actividades de prevención y promoción publicando audios, infografías y vídeos relacionados con el cuidado de la salud mental, en relación con la pandemia de COVID-19, por medio de material informativo a través de la plataforma de intranet y el correo electrónico institucional.
- **4.000** kits de bioseguridad entregados a todos los servidores de la Organización Electoral a nivel nacional.

 REGISTRADURÍA NACIONAL DEL ESTADO CIVIL	PROCESO	SISTEMA DE GESTIÓN Y MEJORAMIENTO INSTITUCIONAL	CÓDIGO	SGFL01
	FORMATO	INFORME DE RENDICIÓN DE CUENTAS 2020	VERSIÓN	0

- Se realizaron jornadas de pruebas de detección del COVID-19, para los servidores del nivel central:


Primera jornada 23 de octubre: **116** servidores beneficiarios (HOME SALUD)

Segunda jornada 6 de noviembre: **139** servidores beneficiados (IPS gestión comercial entorno y CIA).

- **60** inspecciones integrales de cumplimiento al protocolo de bioseguridad a nivel nacional.
- Inspección técnica en conjunto con la ARL Positiva, en cumplimiento del protocolo de bioseguridad de la entidad.

7.2 Formación y capacitación

- **400** servidores de los niveles técnico, profesional, asesor y directivo a nivel nacional capacitados en el curso virtual de redacción de textos jurídicos contratado con la Universidad Nacional de Colombia.
- **80** servidores capacitados a nivel nacional para la formación virtual en “Fundamentos en las Norma ISO 9001:2015 e ISO TS 54001:2019”, contratada con el ICONTEC.
- **15** servidores capacitados en el diplomado virtual en “Formación de auditores integrales en las normas ISO 9001:2015, ISO 14001:2015 e ISO 45001:2018”, contratada con el ICONTEC.
- **365** servidores a nivel nacional capacitados virtualmente en régimen de prima media e historia laboral a través de Colpensiones.
- **1.564** servidores capacitados virtualmente a nivel nacional en “Procedimiento Sancionatorio y de Cobro Coactivo a Jurados de Votación”.
- **44** servidores del nivel central capacitados de forma virtual en “Transparencia y el Derecho de Acceso a la Información Pública y Datos Abiertos”.
- Implementación de una herramienta para realizar el proceso de inducción, que permite un fácil acceso y evaluación mediante la plataforma Google Forms y que garantiza de esta forma que los servidores vinculados reciban la inducción de manera eficaz.

	PROCESO	SISTEMA DE GESTIÓN Y MEJORAMIENTO INSTITUCIONAL	CÓDIGO	SGFL01
	FORMATO	INFORME DE RENDICIÓN DE CUENTAS 2020	VERSIÓN	0


- **1.214** servidores realizaron y aprobaron el curso virtual de inducción, tanto del nivel central como del desconcentrado.
- **329** actividades de formación en las que se capacitaron **12.127** servidores del nivel desconcentrado, que participaron en más de un evento de capacitación.

7.3 Bienestar social

- **Feria de productos:** se realizó una feria de productos de canasta familiar donde participaron 9 empresas nacionales que ofertaron entre el 10 % y 15 % de descuento a los servidores de la entidad.
- **Día Internacional de la Mujer:** el 6 de marzo se celebró el día de la mujer y se entregaron 646 detalles suministrados por la caja de compensación familiar COMPENSAR.
- **Día de la Secretaria:** se publicó un video reconociendo a la secretaria más antigua de cada delegación departamental.
- **Día de la Madre:** se realizó una eucarística virtual en conmemoración de las madres el 29 de mayo, con la participación de **800** servidores a nivel nacional vía *streaming*.

7.4 Sistema de gestión de seguridad y salud en el trabajo (SGSST)

El Sistema de Gestión de Seguridad y Salud en el Trabajo (SGSST) de la RNEC representa una de las herramientas de gestión más importantes para mejorar la calidad de vida laboral y competitividad de los servidores ya que promueve una cultura en seguridad y salud en el trabajo por estar sincronizado con los planes de calidad, mejoramiento de los procesos, puestos de trabajo y con la productividad. De esta manera, se produce una mejora continua y se alcanzan logros año tras año que permiten aumentar la cobertura y cumplir la normativa vigente.

 REGISTRADURÍA NACIONAL DEL ESTADO CIVIL	PROCESO	SISTEMA DE GESTIÓN Y MEJORAMIENTO INSTITUCIONAL	CÓDIGO	SGFL01
	FORMATO	INFORME DE RENDICIÓN DE CUENTAS 2020	VERSIÓN	0

Logros:

- Se realizó la ejecución de los programas de gestión para los programas de vigilancia epidemiológico en riesgo psicosocial, biomecánico, cardiovascular, biológico asociado al COVID-19 virtualmente.
- Se realizaron las evaluaciones médico-ocupacionales de ingreso, egreso, posincapacidad, exámenes de análisis de puesto de trabajo con cubrimiento en la Sede Central y las delegaciones departamentales.
- Se realizó una auditoría diagnóstica de la condición actual de los estándares ISO 45001.
- Se elaboró la Política del Sistema de Gestión de Seguridad y Salud en el Trabajo, acorde con los estándares internaciones ISO 45001 y la reglamentación nacional contemplada en el decreto 1072 de 2015, Resolución 0312 de 2019.


7.5 Gestión ética

- Se expidió el acto administrativo Resolución 6353 del 7 de septiembre de 2020, “por la cual se establece el Comité de Gestión Ética y se determinan los gestores éticos de la Registraduría Nacional del Estado Civil”.

7.6 Carrera administrativa

- Segundo año de implementación del Sistema de Evaluación de Desempeño Laboral de los servidores de carrera administrativa especial de la Registraduría Nacional del Estado Civil y sus fondos adscritos.
- Se aplicó el Sistema de Evaluación del Desempeño Laboral a **536** servidores inscritos en la Carrera Administrativa. **68** del nivel central y **468** del nivel desconcentrado.

Administración del registro público de la carrera de los servidores públicos que ostentan actualmente derechos de carrera administrativa especial. Mes a mes se viene desarrollando el ejercicio de actualización y/o cancelación de las anotaciones de los movimientos o situaciones administrativas que así lo requieran. Se tramitaron **37** cancelaciones y **574** actualizaciones.

 REGISTRADURÍA NACIONAL DEL ESTADO CIVIL	PROCESO	SISTEMA DE GESTIÓN Y MEJORAMIENTO INSTITUCIONAL	CÓDIGO	SGFL01
	FORMATO	INFORME DE RENDICIÓN DE CUENTAS 2020	VERSIÓN	0

7.7 Otras actividades


- Realización de **9 podcasts** (audios) que brindan información virtual a los servidores de la RNEC, en general, sobre los siguientes temas: ¿qué es salud mental?, experiencia *mindfulness*, reflexiones de cuarentena, tiempo de calidad en familia, cuarentena, una oportunidad, consejos en cuarentena, inteligencia emocional, estrategias de afrontamiento activo y síndrome de la cabaña.
- **4** infografías proporcionadas y socializadas a nivel nacional con base en recomendaciones de la Organización Mundial de la Salud y el Ministerio de Salud en Colombia.
- **5** conversatorios virtuales a través de las plataformas digitales Facebook, Streaming y YouTube con el Dr. Santiago Rojas, médico colombiano especialista en cuidados paliativos oncológicos y medicina integrativa. A continuación, se observan las estadísticas y temas de estos conversatorios.




Figura 2. Conversatorios virtuales con el Dr. Santiago Rojas.

Fuente: RNEC (2020c)

- Conversatorio virtual sobre “Trabajo en equipo en época de pandemia”, con el Dr. Marcelo Bulk, director de Brahma Kumaris Colombia, quien practica la meditación y el Raja Yoga desde hace 30 años. Se beneficiaron **978** servidores de la RNEC.
- Conversatorio virtual con el Dr. Sergio Rodríguez, médico de la ARL Positiva sobre la prevención del COVID-19. Se beneficiaron **532** servidores a nivel nacional.
- Talleres en competencias blandas (comunicación asertiva, liderazgo, trabajo en equipo) Dras. Sandra Ruíz Cerón y Diana María Motta. Se beneficiaron **1.532** servidores a nivel nacional.

 REGISTRADURÍA NACIONAL DEL ESTADO CIVIL	PROCESO	SISTEMA DE GESTIÓN Y MEJORAMIENTO INSTITUCIONAL	CÓDIGO	SGFL01
	FORMATO	INFORME DE RENDICIÓN DE CUENTAS 2020	VERSIÓN	0

- Talleres en salud mental (depresión, ansiedad, síndrome de la cabaña, ideación suicida, estrés y agotamiento laboral) con la Dra. Diana Ballesteros. Se beneficiaron **703** servidores a nivel nacional.
- Taller de comunicación asertiva y cargas laborales con la Dra. Diana María Motta Hernández. Se beneficiaron **350** servidores de la RNEC a nivel nacional.

 REGISTRADURÍA NACIONAL DEL ESTADO CIVIL	PROCESO	SISTEMA DE GESTIÓN Y MEJORAMIENTO INSTITUCIONAL	CÓDIGO	SGFL01
	FORMATO	INFORME DE RENDICIÓN DE CUENTAS 2020	VERSIÓN	0

Capítulo VIII Gestión presupuestal

8.1 Presupuesto apropiado y ejecutado

Apropiación inicial. Adiciones RNEC y FRR

Tabla 14. Apropiación inicial 2020. Funcionamiento e inversión de la RNEC (en millones de pesos)


Gastos de personal	276.675
Adquisición de bienes y servicios	28.104
Transferencias corrientes	136.021
Disminución de pasivos	12.322
Gastos por tributos, multas, sanciones e intereses de mora	1.229
Inversión	57.953
Total	512.304

Tabla 15. Adiciones presupuestales de la RNEC (en millones de pesos)

Presupuesto de consejos de juventud suspendidos mediante la Resolución 4008 de 2020	163.053
Implementación de la cédula electrónica y digital en Colombia y la plataforma de servicios de autenticación facial para entidades externas e implementación del registro civil en línea.	57.000
Total	220.053

Gran total RNEC	732.356
------------------------	----------------

Nota: es importante resaltar que el presupuesto de Consejos de Juventud fue reasignado a los gastos de personal, para la vinculación de personal supernumerario, como apoyo a nivel nacional, como consecuencia de la pandemia de COVID-19. Y los recursos aprobados para adquisición de bienes y servicios fueron bloqueados por el Ministerio de Hacienda y Crédito Público para una posterior reducción.

 REGISTRADURÍA NACIONAL DEL ESTADO CIVIL	PROCESO	SISTEMA DE GESTIÓN Y MEJORAMIENTO INSTITUCIONAL	CÓDIGO	SGFL01
	FORMATO	INFORME DE RENDICIÓN DE CUENTAS 2020	VERSIÓN	0

Fondo Rotatorio de la Registraduría Nacional Estado Civil

Tabla 16. Apropriación inicial 2020, funcionamiento e inversión del FRR (en millones de pesos)

Adquisición de bienes y servicios	34.109
Transferencias corrientes	23.211
Gastos por tributos, multas, sanciones e intereses de mora	1.165
Inversión	45.063
Total	103.548

Ejecución presupuestal de la RNEC y FRR

Tabla 17. Presupuesto de la Registraduría Nacional del Estado Civil-RNEC. Ejecución presupuestal compromisos y pagos a 31 de octubre (cifras en millones de pesos)


Concepto	Apropiación	Compromisos	%	Pagos	%
Gastos de personal	\$296.942	\$219.444	73,90	\$219.230	73,83
Adquisición de bienes y servicios	\$168.841	\$30.542	18,09	\$20.052	11,88
Transferencias corrientes	\$124.260	\$72.774	58,57	\$72.604	58,43
Disminución de pasivos	\$25.497	\$20.920	82,05	\$19.147	75,10
Gastos por tributos, multas, sanciones e intereses de mora	\$1.864	\$1.707	91,56	\$1.707	91,56
Inversión	\$114.953	\$73.326	63,79	\$39.789	34,61
Total	\$732.356	\$418.714	57,17	\$372.529	50,87

Fuente: Informe de Gestión Administrativa y Financiera (2020a)

Tabla 18. Presupuesto del Fondo Rotatorio de la Registraduría Nacional (FRR). Ejecución presupuestal: compromisos y pagos al 31 de octubre (cifras en millones de pesos)

Concepto	Apropiación	Compromisos	%	Pagos	%
Adquisición de bienes y servicios	\$34.109	\$29.434	86,29	\$21.548	63,17
Transferencias corrientes	\$23.211	\$12	0,05	\$0	0,00
Gastos por tributos, multas, sanciones e intereses de mora	\$1.165	\$736	63,20	\$732	62,87
Inversión	\$45.063	\$33.426	74,18	\$20.100	44,60
Total	\$103.548	\$63.608	61,43	\$42.380	40,93

Fuente: RNEC (2020a)

 REGISTRADURÍA NACIONAL DEL ESTADO CIVIL	PROCESO	SISTEMA DE GESTIÓN Y MEJORAMIENTO INSTITUCIONAL	CÓDIGO	SGFL01
	FORMATO	INFORME DE RENDICIÓN DE CUENTAS 2020	VERSIÓN	0

8.2 Ingresos

Hasta septiembre de 2020 se registró un ingreso promedio mensual de **\$4.952 millones** para un total acumulado de **\$44.479 millones**. A continuación, se presentan los ingresos de la vigencia clasificados por hecho generador:

Tabla 19. Ingresos discriminados por hecho generador (en millones de pesos)

Concepto	Valor	Porcentaje
Cédula de ciudadanía	\$ 31.145	70,02 %
Registro civil	\$ 5.413	12,17 %
Registro civil en notarias	\$ 1.068	2,40 %
Tarjeta de identidad	\$ 1.979	4,45 %
Certificaciones excepcionales	\$ 366	0,82 %
Expedición de información no sujeta a reserva legal (consulta ANI)	\$ 2.370	5,33 %
Consulta de información en la base de datos de autenticación biométrica	\$ 1.520	3,42 %
Publicación del equipo homologado	\$ 109	0,24 %
Prueba de homologación	\$ 27	0,06 %
Prueba técnica para habilitarse como operador	\$ 33	0,07 %
Multas sanciones disciplinarias	\$ 366	0,82 %
Interés de mora multas	\$ 5	0,01 %
Rendimientos, financieros	\$ 78	0,18 %
Total	\$ 44.479	100 %


Fuente: RNEC (2020a)

8.3 Exoneraciones de pago por prestación de servicios

418.751 exoneraciones de pago de cédula de ciudadanía, tarjeta de identidad biométrica y copias o certificaciones de registro civil por valor de **\$ 10.046 millones**.

Tabla 20. Exoneraciones de pago por prestación de servicios (en millones de pesos)

Tipo de servicio	Cantidad	Valor
Cédula de ciudadanía	171.337	7.890

 REGISTRADURÍA NACIONAL DEL ESTADO CIVIL	PROCESO	SISTEMA DE GESTIÓN Y MEJORAMIENTO INSTITUCIONAL	CÓDIGO	SGFL01
	FORMATO	INFORME DE RENDICIÓN DE CUENTAS 2020	VERSIÓN	0

Tarjeta de identidad (7 a 17 años)	7.965	360
Registro civil	239.449	1.796
Total	418.751	10.046

Fuente: RNEC (2020a)


8.4 Operaciones de pago de documentos realizadas por los colombianos

1.527.336 operaciones de pago realizadas por los colombianos, a través de 19.257 puntos de pago habilitados con el banco popular y con los operadores Efecty, Matrix Giros y Servicios, Supergiros y 4-72. Con ellas se recaudaron \$ 39.547 millones de pesos.

Tabla 21. Cifras sobre las operaciones de pago efectuadas por los colombianos, discriminadas por canal

Concepto	Nro. de operaciones	Valor	Nro. de municipios cubiertos	Nro. de puntos de pago
Banco Popular	148.303	\$ 4.265	98	233
Efecty	838.874	\$ 18.230	1.078	9.115
Matrix Giros y Servicios	211.163	\$ 3.602	574	7.818
Supergiros	91.406	\$ 1.804	419	2.058
4-72	1.606	\$ 30	1	33
PSE (servicios de identificación y notarias)	235.984	\$ 11.616	Nacional	Nacional
Total	1.527.336	39.547		19.257

Fuente: RNEC (2020a)

 REGISTRADURÍA NACIONAL DEL ESTADO CIVIL	PROCESO	SISTEMA DE GESTIÓN Y MEJORAMIENTO INSTITUCIONAL	CÓDIGO	SGFL01
	FORMATO	INFORME DE RENDICIÓN DE CUENTAS 2020	VERSIÓN	0

Capítulo IX Gestión contractual

9.1 Plan anual de adquisiciones

El Plan Anual de Adquisiciones ha permitido satisfacer las principales necesidades de bienes, servicios y obra pública para el adecuado funcionamiento de la RNEC. Con base en las necesidades de las áreas de la entidad y el presupuesto oficial asignado a cada una para la presente vigencia, se elaboró el Plan Anual de Adquisiciones, así:

Tabla 22. Monto de adquisiciones de la RNE y el FRR.

Entidad	Valor
Registraduría Nacional del Estado Civil / Consejo Nacional Electoral (incluye presupuesto normal funcionamiento e inversión)	\$ 91.805.366.518
Fondo Rotatorio de la Registraduría Nacional (incluidas las vigencias futuras de los procesos de normal funcionamiento en la presente vigencia y proyectos de inversión)	\$ 106.293.452.832

Durante el periodo referenciado se efectuaron seguimientos a la ejecución del plan anual de adquisiciones y se han realizado un total de 12 actualizaciones debido a los requerimientos de las diferentes dependencias y/o a la adición de recursos para atender diferentes necesidades de la Entidad y electorales.

Ejecución presupuestal del plan anual de adquisiciones (con corte al 31 de octubre de 2020)

Funcionamiento de la Registraduría Nacional del Estado Civil Normal (incluye CNE)

El valor del Plan Anual de Adquisiciones (PAA) a la fecha es de **\$ 226.924.130.631**. Este valor incluye la adición presupuestal para el proceso electoral 2020, por valor de **\$ 134.298.997.051**; sin embargo, este proceso fue suspendido debido a la emergencia sanitaria por la pandemia de COVID-19. Por esta razón, y teniendo en cuenta que el citado valor no se podrá ejecutar en la presente vigencia, se debe descontar y, por ende, el valor final del PAA es como se relaciona a continuación.


 REGISTRADURÍA NACIONAL DEL ESTADO CIVIL	PROCESO	SISTEMA DE GESTIÓN Y MEJORAMIENTO INSTITUCIONAL	CÓDIGO	SGFL01
	FORMATO	INFORME DE RENDICIÓN DE CUENTAS 2020	VERSIÓN	0

Tabla 23. Porcentaje de ejecución del PAA

Registraduría Nacional del Estado Civil		
Plan anual de adquisiciones 2020 (con corte al 31 de octubre)	Ejecución al 31 de octubre 2020	Porcentaje de ejecución
\$ 97.504.732.059	\$ 69.377.617.160	71,15 %

Fuente: RNEC (2020a)

Nota: el plan anual de adquisiciones incluye el presupuesto del CNE, el cual, a la fecha, asciende a un valor de \$ 21.898.976.580 y no se ha ejecutado, toda vez que no se han recibido los procesos de contratación; teniendo en cuenta lo anterior, y descontando este valor del PAA, se tendría que la ejecución de la RNEC con corte al 31 de octubre es del 91,76 %.

Tabla 24. Porcentaje de ejecución presupuestal del FRR.

Plan anual de adquisiciones 2020 (con corte al 31 de octubre)	Ejecución al 31 de octubre 2020	Porcentaje de ejecución
\$ 78.596.467.882	\$33.603.438.156	43,26 %

Fuente: RNEC (2020a)

Nota 1: el valor ejecutado incluye el valor de las vigencias futuras aprobadas para los procesos de contratación que así lo requieren.

Nota 2: teniendo en cuenta la emergencia sanitaria por la pandemia del COVID-19, la ejecución del PAA del FRR se vio afectada negativamente debido a que los ingresos de recursos por los servicios que presta la entidad disminuyeron considerablemente.

Tabla 25. Porcentaje de ejecución presupuestal de las delegaciones departamentales.

Plan anual de adquisiciones 2020	Ejecución al 31 de octubre de 2020	Porcentaje de ejecución
\$ 619.565.000	\$ 224.148.308	36,2 %

Fuente: RNEC (2020a)

9.2 Contratos

Registraduría Nacional del Estado Civil

La RNEC llevó a cabo **59 contratos** por valor de **\$ 56.670.337.899**, que corresponden a...


 REGISTRADURÍA NACIONAL DEL ESTADO CIVIL	PROCESO	SISTEMA DE GESTIÓN Y MEJORAMIENTO INSTITUCIONAL	CÓDIGO	SGFL01
	FORMATO	INFORME DE RENDICIÓN DE CUENTAS 2020	VERSIÓN	0

Tabla 26. Modalidad y número de contratos de la RNEC.

Modalidad	Cantidad	Valor
Invitación pública	15	\$337.903.721
Concurso de méritos (intermediario de seguros)	1	\$0
Contratación directa	33	\$53.175.564.799
Licitación pública	1	\$790.312.600
Selección abreviada	4	\$561.770.069
Urgencia manifiesta	5	\$1.804.786.710
Total	59	\$56.670.337.899


Fuente: RNEC (2020e)

- La modalidad de contratación directa representó la mayor participación de la contratación **con el 94 %** del total de la contratación, lo que representa un valor de **\$ 53.175.564.799**.
- La modalidad de urgencia manifiesta representó el **3,18 %** del valor total de la contratación, por un valor de **\$ 1.804.786.710**.
- La modalidad de licitación pública representó el **1,39 %** del valor total de la contratación, con un total de **\$ 790.312.600**
- La modalidad de selección abreviada representó **el 0,99 %** del total de la contratación, con un valor de **\$ 561.770.069**.
- La modalidad de invitación pública de mínima cuantía con carta de aceptación de oferta representó el **0,59 %** del total de la contratación, con un valor de **\$ 337.903.721**.

Tabla 27. Clasificación de los 59 contratos celebrados

Tipo de contrato	Cantidad	Valor
Compraventa	7	\$866.992.710
Interadministrativo	6	\$8.191.950.120
Prestación de servicios	36	\$45.867.177.807
Seguros	3	\$104.755.081
Suministro	3	\$1.482.560.815
Obra	3	\$152.782.606
Suscripción	1	\$4.118.760
Total	59	\$56.670.337.899

Fuente: Informe de Gestión Jurídica (2020)

 REGISTRADURÍA NACIONAL DEL ESTADO CIVIL	PROCESO	SISTEMA DE GESTIÓN Y MEJORAMIENTO INSTITUCIONAL	CÓDIGO	SGFL01
	FORMATO	INFORME DE RENDICIÓN DE CUENTAS 2020	VERSIÓN	0

Fondo Rotatorio de la Registraduría Nacional del Estado Civil

- **27** contratos por valor de **\$ 26.502.052.530**.

Tabla 28. Modalidad y número de contratos del FRR

Modalidad	Cantidad	Valor
Contratación directa	20	\$ 1.395.407.148
Invitación pública	1	\$ 9.353.596
Licitación pública	5	\$ 24.873.282.439
Selección abreviada	1	\$ 224.009.347
TOTAL	27	\$ 26.502.052.530

Fuente: RNEC (2020e)


- La modalidad de licitación pública representó la mayor participación de la contratación con el **93.85 %** del total, con un valor de **\$ 24.873.282.439**.
- La modalidad de contratación directa representó el **5.26 %** del total de la contratación, con un valor de **\$ 1.395.407.148**.
- La modalidad de selección abreviada representó el **0.84 %** del total de la contratación, con un valor de **\$224.009.347**.
- La modalidad de invitación pública de mínima cuantía representó el **0.03 %** del total de la contratación, con un valor de **\$ 9.353.596**.

Tabla 29. Clasificación de los 27 contratos celebrados

Clasificación	Cantidad	Valor
Compraventa	1	\$9.353.596
Seguros	2	\$2.534.130.097
Prestación de servicios	19	\$11.857.475.242
Suministro	1	\$11.850.398.248
Suscripción	3	\$26.686.000
Obra	1	\$224.009.347
Total	27	\$26.502.052.530

Fuente: RNEC (2020e)

- **2** contratos celebrados bajo la modalidad “acuerdos marco” y de tipo “suministro”, mediante Colombia Compra Eficiente por un valor de **\$293.000.000**.

 REGISTRADURÍA NACIONAL DEL ESTADO CIVIL	PROCESO	SISTEMA DE GESTIÓN Y MEJORAMIENTO INSTITUCIONAL	CÓDIGO	SGFL01
	FORMATO	INFORME DE RENDICIÓN DE CUENTAS 2020	VERSIÓN	0

Capítulo X

Fortalecimiento institucional

10.1 Gestión de la planeación y gestión ambiental


- Se formuló el “Plan Estratégico 2019-2023: la Registraduría del siglo XXI”, en el cual se establecieron los siguientes cinco objetivos estratégicos (que se desarrollan mediante 43 estrategias).

Tabla 30. Objetivos planteados en el “Plan Estratégico 2019-2023: la Registraduría del Siglo XXI”

Objetivos estratégicos	Nro. de estrategias
1. Rediseñar la arquitectura organizacional de la entidad para fortalecer sus capacidades.	9
2. Optimizar y modernizar los procesos misionales y de apoyo de la entidad gracias al uso de nuevas tecnologías.	9
3. Fortalecer la democracia mediante reformas legales estratégicas, el posicionamiento del nuevo sistema democrático juvenil y la adopción de un enfoque diferencial.	9
4. Priorizar el servicio al usuario como eje central para la creación de valor público.	7
5. Hacer de la RNEC una entidad respetuosa del medio ambiente que contribuya a la mitigación del cambio climático.	9
Total de estrategias	43

Fuente: RNEC (2020j, p. 55).


- Se consolidó y se publicó el Plan Anticorrupción y de Atención al Colombiano con todos sus componentes. Dentro de esa consolidación se reformularon los indicadores de dicho plan y se incluyeron los grupos de trabajo de Asuntos Internacionales y del CEDAE, que antes no tenían participación.
- Se consolidó y se publicó en la página web de la RNEC el informe de gestión institucional de la RNEC, FRR, FSV de la vigencia 2019, en cumplimiento del artículo 74 de la Ley 1474 de 2011.

 REGISTRADURÍA NACIONAL DEL ESTADO CIVIL	PROCESO	SISTEMA DE GESTIÓN Y MEJORAMIENTO INSTITUCIONAL	CÓDIGO	SGFL01
	FORMATO	INFORME DE RENDICIÓN DE CUENTAS 2020	VERSIÓN	0

- Se consolidó, publicó y gestionó el Plan de Acción Institucional, que integra todos los planes institucionales en un solo instrumento de seguimiento, en cumplimiento del Decreto 612 de 2018 y la Ley de Transparencia.
- Se elaboró la cuenta anual consolidada de la Contraloría General de la República (vigencia 2019) en los temas inherentes de la Oficina de Planeación.
- Se consolidaron los anteproyectos de presupuesto de funcionamiento e inversión para la vigencia 2021 de la RNEC, FSV, FRR y CNE, de acuerdo con los parámetros establecidos y supuestos macroeconómicos del Ministerio de Hacienda y Crédito Público, y se registraron en la aplicación SIIF Nación II.
- Se inscribieron 15 proyectos de inversión ante el Departamento Nacional de Planeación (DNP) para ser ejecutados en la vigencia 2021: 1 de la RNEC, 12 del FRR y 2 del CNE.
- Se proyectó el Marco de Gastos de Mediano Plazo (MGMP) por funcionamiento e inversión 2021-2024 de la RNEC, el FRR, el FSV y el CNE.
- Se elaboró el Plan Operativo Anual de Inversión (POAI) de la RNEC, FRR Y CNE en el aplicativo SUIFP-PPTO del DNP para la vigencia 2021.
- Se brindaron 299 asesorías a los macroprocesos, la Registraduría Distrital y las delegaciones departamentales en los diferentes temas que tiene a cargo la Oficina de Planeación.
- Se hizo un diagnóstico de las oportunidades de reajuste tarifario para aumentar la autosostenibilidad y el aumento del recaudo financiero de la RNEC.

Analítica de datos


- Se creó el Grupo de Analítica de Datos e Inteligencia Artificial, que hoy desarrolla un algoritmo para la estimación probabilística de la ocurrencia de inscripciones irregulares de cédulas.
- Se hizo una gestión de cooperación interinstitucional con varias entidades públicas para obtener la información necesaria para adelantar el proyecto.

 REGISTRADURÍA NACIONAL DEL ESTADO CIVIL	PROCESO	SISTEMA DE GESTIÓN Y MEJORAMIENTO INSTITUCIONAL	CÓDIGO	SGFL01
	FORMATO	INFORME DE RENDICIÓN DE CUENTAS 2020	VERSIÓN	0

- Se trabajó de la mano con el Grupo Técnico de la Dirección de Censo Electoral.
- Se llevó a cabo un proceso de aprendizaje sobre cómo funciona el proceso de detección de inscripción irregular de cédulas, con base en lo cual se elaboraron, entre otros documentos técnicos, flujogramas del proceso.
- Se desarrolló una línea base que consistió en reproducir los resultados que se obtuvieron del proceso en el año 2019.
- Se hicieron varios análisis de la información obtenida.
- Se desarrolló el algoritmo probabilístico, teniendo en cuenta la perspectiva de derechos humanos frente a la inteligencia artificial.
- Se hicieron pruebas del algoritmo.
- Se hizo transferencia de conocimiento sobre el proceso y el algoritmo desarrollados.

Sistema de Gestión de Calidad

- Se lideró el proceso de auditoría externa a nivel nacional obteniendo como resultado las certificaciones del sistema de gestión de calidad bajo la Norma Técnica ISO 9001:2015 y la Especificación Técnica ISO/TS 54001:2019 para el macroproceso de Registro Civil e identificación y el macroproceso electoral.
- Se realizaron 5 cursos virtuales sobre el Sistema de Gestión de Calidad donde se certificaron 2.625 funcionarios a nivel nacional.
- Se desarrolló un conversatorio sobre administración de riesgos para el nivel central y dos videoconferencias para toda la entidad.
- Se actualizó y consolidó el listado maestro de documentos y se socializaron a nivel nacional 130 documentos inherentes al Sistema de Gestión de Calidad.
- Se actualizó la intranet en procesos, procedimientos, formatos, guías, etc.
- Se realizó la revisión por la Dirección del Sistema de Gestión de Calidad.
- Se realizó una presentación en video del Sistema de Gestión de Calidad, que se publicó en la intranet como mecanismo de preparación para la auditoría externa de calidad.

 REGISTRADURÍA NACIONAL DEL ESTADO CIVIL	PROCESO	SISTEMA DE GESTIÓN Y MEJORAMIENTO INSTITUCIONAL	CÓDIGO	SGFL01
	FORMATO	INFORME DE RENDICIÓN DE CUENTAS 2020	VERSIÓN	0

- Se realizaron capacitaciones a las delegaciones departamentales por parte de cada macroproceso del nivel central como mecanismo de preparación para la auditoría externa de calidad.
- La Registraduría Delegada en lo Electoral, la Registraduría Delegada para el Registro Civil y la Identificación y la Oficina de Planeación realizaron un concurso denominado “Camino a la excelencia en la gestión de calidad”, con el propósito de sensibilizar y capacitar a las delegaciones en el Sistema de Gestión de Calidad. Se agruparon las delegaciones y cada delegación elaboró un video explicando cada capítulo certificable de las normas y se seleccionaron los mejores cinco videos. Posteriormente, con los ganadores se realizó un concurso en línea en el que se formularon 17 preguntas y se seleccionaron 3 ganadores, a quienes se les obsequiaron algunos premios.

Riesgos institucionales

Se lideró el proceso de identificación, valoración y análisis de los riesgos institucionales para la vigencia 2020 a nivel nacional.


Dentro de las innovaciones más importantes se destacan las siguientes:

- ✓ La nueva definición del concepto de riesgo
- ✓ La ampliación de las políticas de operación del procedimiento en lo referente a la materialización del riesgo
- ✓ La inclusión de indicadores para medir la eficacia y efectividad de los controles
- ✓ La estandarización de los riesgos de procesos y corrupción para el nivel desconcentrado
- ✓ La identificación de riesgos adicionales propios de cada delegación
- ✓ El acompañamiento al nivel desconcentrado por parte del nivel central.

Tabla 31. Distribución de los 116 Riesgos institucionales (estratégicos, de procesos y de corrupción)

	Nivel central	Nivel desconcentrado
Riesgos estratégicos	5	
Riesgos de procesos	39	25
Riesgos de corrupción	23	24

Fuente: Oficina de Planeación.


 REGISTRADURÍA NACIONAL DEL ESTADO CIVIL	PROCESO	SISTEMA DE GESTIÓN Y MEJORAMIENTO INSTITUCIONAL	CÓDIGO	SGFL01
	FORMATO	INFORME DE RENDICIÓN DE CUENTAS 2020	VERSIÓN	0

Gestión ambiental

- Se formuló y se aprobó el Plan Institucional del Gestión Ambiental 2020-2023, con el que se busca hacer de la RNEC “una entidad respetuosa del medio ambiente que contribuya a la mitigación del cambio climático” (RNEC, 2020j, p. 55).
- Se realizó la adecuada disposición de 340 Kg. de líquidos contaminantes provenientes del taller de publicaciones, 198 Kg. de tóneres y 200 Kg. de luminarias.
- Se redujo el consumo de agua en 500 m³ (promedio mensual) y el de energía, en 14.893 kWh (promedio mensual) comparado con lo consumido en la vigencia 2019.
- Se capacitaron 650 funcionarios a nivel nacional en plantación consciente, gestión del riesgo, adaptación al cambio climático y usos tradicionales del arbolado.
- Se está desarrollando la campaña de comunicación institucional “Registraduría del siglo XXI +verde”. Se han difundido 10 piezas comunicativas entre los servidores de la entidad promocionando acciones de sensibilización ambiental y mostrando consejos para el ahorro de energía eléctrica.

10.2 Gestión de las comunicaciones

- Se desarrolló e implementó el aplicativo Chatbot-Alice, el cual ha permitido otorgar en tiempos cortos respuesta a preguntas frecuentes de los ciudadanos, con una experiencia de usuario agradable similar a una conversación sincrónica con un agente de chat. Actualmente el sistema Alice cuenta con conexiones a bases de datos que le permiten en tiempo real informarle al ciudadano sobre estados de trámites, jurados de votación y ubicaciones georreferenciadas de registradurías cercanas. El servicio es 24/7 en tiempo real, mientras que antes era de lunes a viernes en horario oficial.
- Se consolidó y se puso a disposición del público una base de datos de los funcionarios de la RNEC, cuyo objeto es gestionar de manera eficiente los datos de contacto, información, y ubicación de todos los funcionarios de la entidad, así como la información de las oficinas a las que los funcionarios pertenecen como la geolocalización, dirección,

 REGISTRADURÍA NACIONAL DEL ESTADO CIVIL	PROCESO	SISTEMA DE GESTIÓN Y MEJORAMIENTO INSTITUCIONAL	CÓDIGO	SGFL01
	FORMATO	INFORME DE RENDICIÓN DE CUENTAS 2020	VERSIÓN	0

número de teléfono y correo electrónico de las sedes, tanto a nivel central como desconcentrado.


- Se lideró la implementación de la aplicación Sonic Wall en los dispositivos móviles o de escritorio, con la que de manera rápida y eficaz se puede ingresar a la intranet para realizar variadas consultas.
- Se implementó una política sistemática de seguimiento y mejoramiento sostenido de las cuentas institucionales Twitter, Facebook, YouTube, LinkedIn, e Instagram de la RNEC. Con ella se cambió la forma como se manejaban las redes sociales: se implementaron videos explicativos sobre los servicios que presta la Registraduría, se elaboraron infografías del paso a paso de algunos de los trámites, se atienden la consultas que los ciudadanos hacen mediante las redes, se dinamizaron los mensajes y contenidos según cada tipo de red y se recalcó la responsabilidad social de la institución.
- Las redes sociales de la RNEC presentaron un aumento significativo en el número de seguidores gracias a la calidad del contenido y a la constancia en las publicaciones que estuvieron enmarcadas bajo dos campañas: autocuidado por la presencia del COVID-19 y #SeguimosAdelantePorColombia.

Tabla 32. Aumento del número de seguidores de la entidad en redes sociales

	30 marzo	20 de octubre	Incremento de seguidores
Facebook	183.000	199.378	16.378
YouTube	43.100	44.254	1.154
Twitter	451.800	461.821	10.021
Instagram	10.200	31.755	21.555
LinkedIn	51	12.293	12.242
Total de nuevos seguidores			61.350

Fuente: RNEC (2020f)


- Se implementó la red social interna Yammer para servidores, que permite una comunicación de doble vía. A la fecha cuenta con 692 usuarios.
- Se realizó la campaña “Entre todos nos cuidamos”, con acciones que permitieron dar a conocer los protocolos de bioseguridad que implementó la RNEC, mediante piezas comunicacionales impresas y digitales en el nivel central y desconcentrado.

 REGISTRADURÍA NACIONAL DEL ESTADO CIVIL	PROCESO	SISTEMA DE GESTIÓN Y MEJORAMIENTO INSTITUCIONAL	CÓDIGO	SGFL01
	FORMATO	INFORME DE RENDICIÓN DE CUENTAS 2020	VERSIÓN	0

- Se realizaron diferentes charlas y capacitaciones vía *streaming*, con expertos en temas de salud y buenos hábitos en aras de optimizar el tiempo en las jornadas de trabajo en casa. Estas actividades llegaron a más de 4 mil servidores de todo el territorio nacional.
- **15 capítulos del programa *Nuestra huella*** producidos y emitidos. El programa se emite los jueves de 7:30 p. m. a 8:00 p. m. por el canal institucional. En los programas se han tratado temas como el proyecto de reforma al código electoral, los retos para elecciones atípicas en tiempos de pandemia, la visita del Registrador al Cauca, el recorrido del Registrador Nacional por las regiones, la propuesta de Código Electoral ante la OEA, las elecciones en el municipio más joven de Colombia y la lucha frontal contra la corrupción, entre otros.
- Se rediseñó la estructura de la página web y de la intranet de la RNEC y se les dio así una estructura más moderna. La página web tiene un tráfico promedio mensual de **9.637.546** usuarios.


10.3 Gestión tecnológica de la información

- Se implementó el uso de la herramienta Microsoft Teams para llevar a cabo reuniones remotas a fin de prevenir el contagio de COVID-19.
- Se implementó el pago en línea del certificado de registro civil mediante el operador PSE, con el cual se busca que los colombianos puedan adquirir el certificado de su registro civil a través de internet.
- Se desarrolló e implementó el mantenimiento en la aplicación web para recaudar vía PSE el pago que realizan las notarías del país por concepto de expedición de copias de Registro Civil.
- Se realizaron ajustes en la herramienta de jurados de votación para realizar capacitaciones virtuales como preparación para las elecciones atípicas que se llevaron a cabo en lo corrido del 2020.
- Se desarrolló e implementó un visor público para consultar las imágenes de las Actas E-14 (escrutinio de jurados de votación), con destino a delegados, generadas en las diferentes elecciones de carácter atípico. Mediante dicho visor se puede observar el avance de publicación.
- Se desarrolló una herramienta tecnológica para que vía web los jóvenes independientes realicen el registro y soliciten el formulario para la recolección de apoyos a la candidatura


 REGISTRADURÍA NACIONAL DEL ESTADO CIVIL	PROCESO	SISTEMA DE GESTIÓN Y MEJORAMIENTO INSTITUCIONAL	CÓDIGO	SGFL01
	FORMATO	INFORME DE RENDICIÓN DE CUENTAS 2020	VERSIÓN	0

para participar en las elecciones de los Consejos de Juventud en cada municipio de Colombia.

- Se desarrolló e implementó el mantenimiento al aplicativo Web para recaudar vía PSE el pago que realizan las notarías del país por concepto de expedición de copias de registro civil.
- Se actualizó y ajustó el formulario virtual de atención a los colombianos, a efectos de que responda a los requerimientos legales, los estándares de transparencia y acceso a la información pública y las necesidades de los operadores dispuestos para la atención de peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y consultas (PQRSDC), incluyendo un enlace en la página Web de la Procuraduría General de la Nación.
- Se realizaron los cambios necesarios para actualizar el proceso de consulta ciudadana del estado del trámite de su documento de identidad a través del nuevo servicio web para facilitar el control y seguimiento de la entrega de documentos, con lo cual los ciudadanos estarán informados del estado de su trámite.
- Se desarrolló una aplicación para la consulta y registro de exoneración a los colombianos que sean beneficiarios de esta excepción, con conexión directa a las bases de datos de DNP y UARIV.
- Se desarrolló una *web service* que permite desde las estaciones EIS consultar la base de datos de recaudos, mediante el NUIP, con el fin de buscar si existen pagos asociados y aplicar los pines que se vayan utilizando.
- Se desarrolló una solución de código QR para ser estampado en las resoluciones firmadas digitalmente por la Dirección Nacional de Identificación.
- Se generó un QR en la solicitud de trámites de duplicados de cédula de ciudadanía por la página web para realizar autenticación facial mediante la APP desarrollada por el aliado tecnológico.
- Se desarrolló una aplicación web que permite que la población de connacionales ingrese los documentos y requisitos, para el agendamiento y atención de trámites de registro civil e identificación mediante las unidades móviles de la UDAPV, para efectuar una prevalidación de los mismos. A esta aplicación web se puede acceder desde cualquier dispositivo, garantizando el almacenamiento de los archivos enviados, lo cual permite validar los documentos y garantizar la consulta y revisión de las solicitudes.

 REGISTRADURÍA NACIONAL DEL ESTADO CIVIL	PROCESO	SISTEMA DE GESTIÓN Y MEJORAMIENTO INSTITUCIONAL	CÓDIGO	SGFL01
	FORMATO	INFORME DE RENDICIÓN DE CUENTAS 2020	VERSIÓN	0

- Se implementó la mesa de ayuda y se han hecho capacitaciones, mantenimiento y soporte permanente.
- Se implementó la publicación de las Actas E-14 de claveros en las elecciones atípicas adelantadas en el 2020 en los municipios de Achí, San Zenón, Providencia, Repelón y Valle de San Juan, con lo cual aumente la transparencia en el proceso electoral. Dicha actividad permite que a los partidos políticos, entes de control y demás actores consulten y validen la información sobre la transmisión y Actas E-14 de delegados.
- Se cuenta aproximadamente con **1.030** teléfonos IP distribuidos en más de **455** sedes.
- Se realizaron **92** videoconferencias sobre capacitación, seguimiento y retroalimentación en temas administrativos y misionales, que permitieron el desarrollo de actividades entre el nivel central y el nivel desconcentrado de capacitación, seguimiento y retroalimentación en temas administrativos y misionales.
- Se realizaron **13** emisiones de *streaming live* mediante las cuales se brindó información y se impartieron instrucciones en tiempo real al nivel central y desconcentrado por parte del Registrador Nacional.
- Teniendo en cuenta las directrices del MinTIC sobre el acceso a internet gratuito en las entidades públicas, se dispone de una solución Wi-Fi en el CAN, con 3 zonas de acceso público, y en las registradurías auxiliares de Usaquén y Kennedy.
- Se realizaron semanalmente copias de seguridad de toda la información almacenada en las distintas bases de datos de la entidad con el fin de contar con un respaldo ante la eventualidad de cualquier pérdida o daño de los sistemas de información.
- Se garantizó la disponibilidad de los servicios de información ANI, censo, aplicaciones administrativas, correo corporativo y página web, con la disponibilidad del respaldo en Datacenter Medellín. Igualmente se incluye el respaldo de las bases de datos BDR y se dispone de recursos de almacenamiento complementario. Estos servicios operan con disponibilidad 7x24.
- Se implementó el servicio de página web en nube privada.
- Se realizó la administración de la plataforma central y plataforma de respaldo, que garantiza la disponibilidad de los canales de comunicación dispuestos para las

 REGISTRADURÍA NACIONAL DEL ESTADO CIVIL	PROCESO	SISTEMA DE GESTIÓN Y MEJORAMIENTO INSTITUCIONAL	CÓDIGO	SGFL01
	FORMATO	INFORME DE RENDICIÓN DE CUENTAS 2020	VERSIÓN	0

operaciones de cargue y descargue de información de cada uno de los sistemas respaldados con seguimiento en los informes de ejecución y verificación de disponibilidad del recurso.

- Se realizó soporte y mantenimiento de los servicios tecnológicos.
- Se realizaron mejoras en el Sistema de Control de Recaudos orientadas a generar certificados de pago, como la asignación de consecutivo y lista desplegable del responsable de la elaboración.
- Se garantizó el mantenimiento al Sistema ANI por medio del cual se da fortalecimiento y sostenimiento de las plataformas al Sistema del Archivo Nacional de Identificación (ANI) y al Sistema Integrado de Registro Civil Web SRCWeb, que responden a la prestación del servicio para cumplir con los índices de alta disponibilidad, lo cual permite dar continuidad a las operaciones misionales de la RNEC.
- Se realizó la instalación y/o adecuación de **428** puntos dobles de datos, eléctricos normales y regulados a nivel nacional, que benefician a 22 departamentos, al CAN y al Distrito.
- Se mantienen las capacidades de los canales de internet en 800 Mbps y 100 Mbps para la sede CAN. En las otras sedes a nivel nacional los canales de internet cuentan con anchos de banda de 3 Mbps, 4 Mbps e iguales o superiores a 6 Mbps. Estas velocidades permiten mejorar los tiempos de respuesta, hecho que se refleja en la atención a todos los usuarios de la RNEC.
- Se atendieron y solucionaron en la mesa de ayuda **51.047** requerimientos hechos por los usuarios internos de la RNEC. Con estas soluciones se ha mantenido y mejorado la vida útil de los equipos de cómputo de la entidad y, por ende, la prestación del servicio a todos los ciudadanos.
- **Conectividad nacional:** se instalaron 1.192 canales dedicados en las diferentes sedes, que corresponden a un 91 % a nivel nacional, con una capacidad mínima por canal de 3 MB y una máxima de 14 MB, para lo cual se instalaron 1.157 medios terrestres y 35 satelitales.


 REGISTRADURÍA NACIONAL DEL ESTADO CIVIL	PROCESO	SISTEMA DE GESTIÓN Y MEJORAMIENTO INSTITUCIONAL	CÓDIGO	SGFL01
	FORMATO	INFORME DE RENDICIÓN DE CUENTAS 2020	VERSIÓN	0

Tabla 33. Distribución de los canales instalados en las diferentes sedes de la RNEC

Tipo de sedes	Cantidad de sedes
Delegaciones departamentales	32
Auxiliares en departamento	43
Registradurías especiales	10
Registradurías municipales	1.073
Registraduría Distrital (Bogotá)	3
Registradurías auxiliares (Bogotá)	24
CAN	7
Total	1.192

Fuente: RNEC (2020g)

Fortalecimiento de la seguridad de la información

- Se monitorearon permanentemente los recursos de seguridad y logs de WAF y Anti-DDoS.
- Se realizó el aseguramiento al servicio de las redes Wi-Fi.
- Se hizo un escaneo de vulnerabilidades con miras a mitigarlas. Dicho escaneo se socializó con cada área. Se realizó la migración de aplicaciones administrativas al ambiente de hiperconvergencia.
- Se mejoró la solución VPN SSL para los aplicativos administrativos y misionales.
- Se optimizó la plataforma de antispam, para seguridad de los servicios de correo corporativo.
- Se continuó con el proceso de depuración de usuarios de los diferentes aplicativos.
- Se continuó con la administración y mantenimiento de los dispositivos de seguridad con los que cuenta la entidad: solución firewall, solución imperva, solución virtual *patching*, solución filtrado de contenido, solución *brand protection*.

10.4 Gestión de las Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Denuncias (PQRSDC)

- Entre el 1 de enero y el 31 de octubre de 2020 la RNEC recibió 147.994 PQRSDC, de las cuales 137.219 se cerraron dentro términos establecidos. Esta cifra es equivalente al 92.72 % del total recibido.


 REGISTRADURÍA NACIONAL DEL ESTADO CIVIL	PROCESO	SISTEMA DE GESTIÓN Y MEJORAMIENTO INSTITUCIONAL	CÓDIGO	SGFL01
	FORMATO	INFORME DE RENDICIÓN DE CUENTAS 2020	VERSIÓN	0

Tabla 34. Distribución entre nivel central y desconcentrado de las PQRSDC


Nivel	Número de PQRSDC	Porcentaje de PQRSDC
Nivel central	76.615	51,77 %
Nivel desconcentrado	71.379	48,23 %
Total general	147.994	100 %

Tabla 35. Número de PQRSDC recibidas por cada canal de atención

Canal de atención	Número de PQRSDC	Porcentaje de PQRSDC
Virtual	105.585	71,34 %
Medio físico	24.454	16,52 %
Presencial	10.649	7,20 %
Telefónico	7.306	4,94 %
Total general	147.994	100,00 %

Acciones de mejora orientadas a fortalecer los canales de atención y la gestión de PQRSDC


- Se implementó el *chatbot* o asistente virtual para la atención del chat dispuesto en la página web de la entidad a partir del 1 de junio de 2020. El *chatbot* tiene potencial para atender, en distintos momentos y coyunturas, entre el 66 % y el 87 % de las solicitudes que presentan los usuarios por la plataforma de chat.
- Se implementó un canal de atención telefónico orientado a brindar asistencia a los usuarios en el servicio de agendamiento de citas, a fin de disminuir y atender los reclamos sobre la no disponibilidad y problemas técnicos del agendamiento de citas para acceder a los servicios brindados por la Registraduría Distrital.
- Se postuló un proyecto en la convocatoria de Banco de Retos 4.0 del MinTIC y se logró el desarrollo de un modelo integrado y estandarizado de procesamiento, gestión y análisis del volumen de datos que genera la gestión de las PQRSDC a nivel nacional.

 REGISTRADURÍA NACIONAL DEL ESTADO CIVIL	PROCESO	SISTEMA DE GESTIÓN Y MEJORAMIENTO INSTITUCIONAL	CÓDIGO	SGFL01
	FORMATO	INFORME DE RENDICIÓN DE CUENTAS 2020	VERSIÓN	0

- Se realizaron 10 cápsulas informativas sobre temas de interés en PQRSDC. Dichas cápsulas se socializaron con todos los funcionarios de la Sede Central y se orientaron a un servicio de atención eficiente y a una gestión de PQRSDC que garantice la transparencia y confiabilidad.

10.5 Jurídica


- **80** actuaciones impulsadas por sanciones a partidos políticos, sanciones a jurados de votación y administrativas.
- **\$ 439.767.900** recaudados por concepto de cobro coactivo a sanciones a partidos políticos, sanciones jurados de votación y sanciones administrativas y disciplinarias en el nivel central.
- **47** demandas favorables y 16 no favorables, en las que se logró el **75 %** de efectividad en la defensa judicial y se evitaron condenas por un valor **\$8.924.483.272**.
- **37** procesos de sanciones a partidos políticos, y por sanciones administrativas-disciplinarias vigentes.
- **1.106** procesos activos a nivel nacional en materia de defensa judicial.
- **48** contratos de las vigencias 2017, 2018 y 2019 liquidados de conformidad con los términos de ejecución de los contratos y con las modificaciones contractuales realizadas.
- **2.489 tutelas** recibidas a nivel nacional.
- **1.653 fallos** a favor-negados.
- **396 fallos** en contra-tutelo.
- **440 fallos** sin pronunciamiento.
- **123 peticiones** de conciliación revisadas.
- **11 acciones** de repetición revisadas.
- **22** reuniones del Comité de Conciliación y Defensa Judicial de la Registraduría Nacional del Estado Civil y **uno** del Fondo Rotatorio.

 REGISTRADURÍA NACIONAL DEL ESTADO CIVIL	PROCESO	SISTEMA DE GESTIÓN Y MEJORAMIENTO INSTITUCIONAL	CÓDIGO	SGFL01
	FORMATO	INFORME DE RENDICIÓN DE CUENTAS 2020	VERSIÓN	0

- **33 conceptos** emitidos.
- Se está realizando la transición a la plataforma SECOP II, con la cual se modernizarán todos los procesos contractuales que adelanta la Registraduría Nacional del Estado Civil y su Fondo Rotatorio.
- Se hizo seguimiento a las políticas de prevención del daño antijurídico 2020-2021.

10.6 Gestión documental

- Se realizó el inventario en estado natural de 804,67 metros lineales, de los cuales 403 corresponden a cajas de referencia X200 y 401, 67 a cajas de referencia X300.
- Se organizaron 890 cajas de referencia X200 para un total de 222,5 metros lineales entre las series liquidación de cesantías y tutelas.

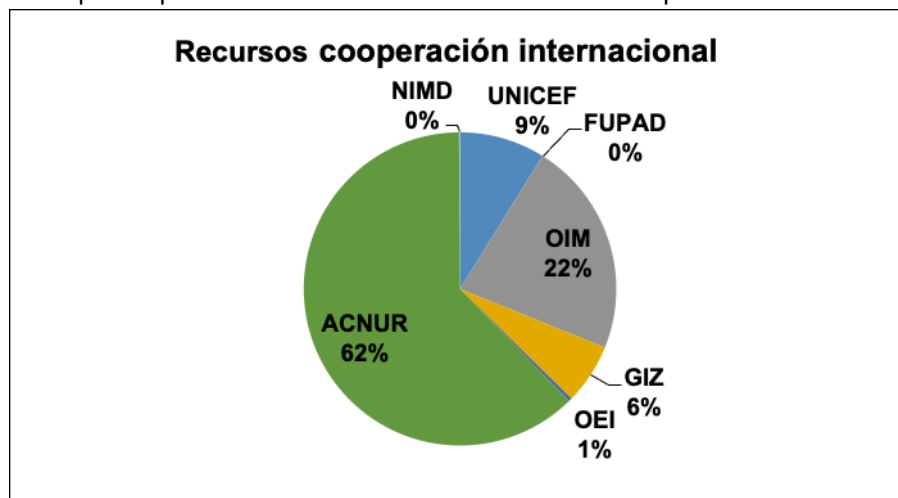
 REGISTRADURÍA NACIONAL DEL ESTADO CIVIL	PROCESO	SISTEMA DE GESTIÓN Y MEJORAMIENTO INSTITUCIONAL	CÓDIGO	SGFL01
	FORMATO	INFORME DE RENDICIÓN DE CUENTAS 2020	VERSIÓN	0

Capítulo XI

Gestión interinstitucional y de cooperación internacional

- Se recibieron recursos financieros por valor de **\$ 5.087.756.870** provenientes de cooperación internacional donados por ACNUR, OIM, GIZ, UNICEF, OEI, FUPAD, NIMD para fortalecer las acciones que emprende la Registraduría Nacional del Estado Civil.

Figura 1. Aportes por donantes recibidos de recursos de cooperación internacional




Fuente: RNEC (2020i).

Los recursos obtenidos mediante la cooperación financiera se representan en los siguientes proyectos.

Tabla 36. Recursos obtenidos por proyecto

Proyecto	Presupuesto
Fortalecimiento de la Oficina de Registro en Hospitales. Acuerdo entre el Fondo de las Naciones Unidas para la Infancia (UNICEF) y el Gobierno de Colombia	\$ 451.192.208
Alianza con FUPAD	\$ 918.000
Fortalecimiento de las registradurías de la Guajira, Cesar y Norte de Santander con base en el Memorando de Entendimiento FGM-024 entre la Organización Internacional para las Migraciones (OIM) y la Registraduría Nacional del Estado Civil (RNEC).	\$ 1.130.363.577
Memorando de Entendimiento entre la Sociedad Alemana para la Cooperación Internacional (en	\$ 318.232.492

 REGISTRADURÍA NACIONAL DEL ESTADO CIVIL	PROCESO	SISTEMA DE GESTIÓN Y MEJORAMIENTO INSTITUCIONAL	CÓDIGO	SGFL01
	FORMATO	INFORME DE RENDICIÓN DE CUENTAS 2020	VERSIÓN	0

alemán, GIZ) y la Registraduría Nacional del Estado Civil.	
La gran ciudadanía democrática Organización de los Estados Iberoamericanos (OEI)	16.809.000
Carta de Entendimiento entre el Alto Comisionado de las Naciones Unidas para los Refugiados (ACNUR) y la Registraduría Nacional del Estado Civil (RNEC)	\$3.165.241.593
Iniciativa de la Escuela de Nuevos Liderazgos en Cultura Democrática	\$5.000.000

Fuente: RNEC (2020i).

11.1 Cooperación técnica

Esta ayuda se entrega mediante la transferencia de técnicas, tecnologías, conocimientos, habilidades o experiencias por parte de países u organizaciones multilaterales, con el fin de apoyar el desarrollo socioeconómico del país en áreas específicas.

Esta cooperación generalmente no implica necesariamente la transferencia de recursos monetarios, lo que se hace es un intercambio o transferencia de conocimientos, habilidades, técnicas o avances tecnológicos.

Tabla 37. Acercamiento con diferentes actores en el 2020


Actor cooperante	Objeto del acercamiento
International Foundation for Electoral Systems (IFES)	Se han logrado fortalecer la relación de cooperación y trabajo mutuo. Está en curso la firma de un acuerdo marco para implementar el sistema de evaluación "TEAM", que permitirá realizar un diagnóstico de los procesos electorales que desarrolla la RNEC.
Association of world elections bodies (AWEB)	Intercambio en espacios académicos organizados por la RNEC y la AWEB. Está en curso un acuerdo marco entre los dos organismos para fortalecer los lazos de cooperación.
Organización de Estados Americanos (OEA)	Se ha mantenido un espacio de conversación en torno a los esquemas de bioseguridad implementados por los países que han desarrollado elecciones durante la pandemia. Igualmente, se ha conversado con el DECO sobre las elecciones de Consejos de Juventud, en la cual se requerirá el apoyo de la organización.
Unión Interamericana de Organismos Electorales (UNIORE)	Se han mantenido los canales de cooperación con este organismo, desde cursos, seminarios y consultas, hasta la participación de la RNEC en la reunión extraordinaria virtual del Protocolo de Quito.



**REGISTRADURÍA
NACIONAL DEL ESTADO CIVIL**

PROCESO	SISTEMA DE GESTIÓN Y MEJORAMIENTO INSTITUCIONAL	CÓDIGO	SGFL01
FORMATO	INFORME DE RENDICIÓN DE CUENTAS 2020	VERSIÓN	0

Agencia de los estados unidos para el desarrollo internacional (USAID)	Se han realizado varias reuniones que han permitido mantener una cooperación de doble vía. En febrero, USAID/DECA visitó las instalaciones de la RNEC para conocer de primera mano el trabajo que se estaba realizando para la implementación de la cédula digital; producto de esta visita se elaboró el documento "Digital Ecosystem Country Assessment for USAID/Colombia".
Organización para la Cooperación y el Desarrollo Económico (OCDE)	Acercamiento para establecer alianzas de cooperación institucional y poder identificar puntos comunes que beneficien a ambas partes y que coadyuven al crecimiento mutuo mediante acciones conjuntas y el intercambio de información en aras de formación en los diferentes programas, foros y capacitaciones, entre otras, de manera virtual.
Instituto Internacional para la Democracia y Asistencia Electoral (IDEA Internacional)	Participación del Registrador Nacional en diferentes espacios internacionales como foros, encuentros y grupos de expertos electorales.
Embajada de Francia	Se llevó a cabo una reunión entre el Registrador Nacional, Alexander Vega Rocha, y el Embajador de Francia, Gautier Mignot, para tratar temas relacionados con los adelantos o avances que se han desarrollado con respecto a la implementación de la nueva cédula digital.
Embajada de Israel	Se efectuó un acercamiento y posterior reunión entre el Registrador, Alexander Vega Rocha, y el Embajador de Israel, Christian Cantor, con el ánimo de dar a conocer los avances en la implementación de la nueva cédula digital.
Embajada de la India	Estrechar los lazos de cooperación en torno al intercambio de experiencias en el voto electrónico que manejan en la India y por su capacidad de organización de las elecciones. Asimismo, se está trabajando en un convenio entre ambos países.
Embajada de Suiza	Se tiene vigente un proyecto entre el la Agencia Suiza para el Desarrollo y la Cooperación y la Registraduría Nacional del Estado Civil (RNEC) titulado "Ampliación de la capacidad de respuesta de la RNEC para atención a población vulnerable".
Embajada de Argentina	Afianzar los lazos de cooperación entre ambos países.
Embajada de Japón	Se efectuó una reunión para conocer las dinámicas en la agenda de cooperación de Japón y establecer puntos de interés para la formulación de proyectos.
Mesa binacional Colombia-Ecuador	Reiteraron la importancia de los encuentros presidenciales y gabinetes binacionales como la máxima instancia para coordinar iniciativas de cooperación interinstitucional y acciones estratégicas para alcanzar el desarrollo sostenible de ambos países y, especialmente, de las comunidades localizadas en la zona de integración fronteriza (ZIF).




 REGISTRADURÍA NACIONAL DEL ESTADO CIVIL	PROCESO	SISTEMA DE GESTIÓN Y MEJORAMIENTO INSTITUCIONAL	CÓDIGO	SGFL01
	FORMATO	INFORME DE RENDICIÓN DE CUENTAS 2020	VERSIÓN	0


CLARCIEV	La RNEC participa activamente como presidente dentro del Consejo Latinoamericano y del Caribe de Registro Civil, Identidad y Estadísticas Vitales (CLARCIEV), organismo que agrupa a instituciones de registro civil con el objetivo de brindar un espacio para el intercambio de experiencias y de buenas prácticas en el registro e identificación de las personas.
Naciones Unidas	Reafirmar el compromiso de la RNEC con los principios universales de la iniciativa de Naciones Unidas (Pacto Global) enmarcado dentro de las áreas de derechos humanos, estándares laborales, medio ambiente y anticorrupción.
Tribunal Electoral de Panamá	Se logró un acercamiento entre Colombia y Panamá que permitió la creación del proyecto “Intercambio de buenas prácticas para la formación en valores cívicos y democráticos en docentes, jóvenes y mujeres”
Jurado Nacional de Elecciones de Perú	Surgimiento del proyecto “Participación Visible” para apropiar hábitos de una ciudadanía informada, con valores cívicos y democráticos.




Fuente: Informe de Gestión OAI (2020).

11.2 Participación en misiones de observación electoral

Tabla 38. Participación en 6 misiones internacionales de manera presencial y virtual.

País		Elecciones
Presencial		
	Perú	Elecciones parlamentarias extraordinarias, 25 enero de 2020
	Costa Rica	Elecciones municipales, 2 de febrero de 2020
	República Dominicana	Elecciones municipales, 16 de febrero de 2020

 REGISTRADURÍA NACIONAL DEL ESTADO CIVIL	PROCESO	SISTEMA DE GESTIÓN Y MEJORAMIENTO INSTITUCIONAL	CÓDIGO	SGFL01
	FORMATO	INFORME DE RENDICIÓN DE CUENTAS 2020	VERSIÓN	0

	Bolivia	Elecciones generales, 18 de octubre de 2020
Virtual		
	Corea del Sur	Elecciones legislativas, 15 de abril de 2020
	Chile	Plebiscito nacional, 25 de octubre de 2020

Fuente: Informe de Gestión OAI (2020).

11.3 Proyectos


- **Participación visible de niños, niñas, jóvenes, mujeres, indígenas y comunidad LGTBI con el Jurado Nacional de Elecciones (JNE) de Perú**

Logros:

- ✓ Mesas de trabajo para articular agendas de actividades entre ambas entidades.
- ✓ Taller virtual que contó con la participación de expertas(os) peruanos para identificar estrategias que contribuyan a aumentar el interés cívico de estar informado para ejercer el derecho al voto. En el marco del taller participaron más de 170 asistentes de las registradurías del territorio colombiano.
- **Intercambio de buenas prácticas para la formación en valores cívicos y democráticos con docentes, jóvenes, mujeres y población afrodescendiente**

Logro:

Apertura de espacios de diálogo sobre las actividades educativas en valores cívicos y democráticos dirigidos con enfoque diferencial a comunidades afrodescendientes.

 REGISTRADURÍA NACIONAL DEL ESTADO CIVIL	PROCESO	SISTEMA DE GESTIÓN Y MEJORAMIENTO INSTITUCIONAL	CÓDIGO	SGFL01
	FORMATO	INFORME DE RENDICIÓN DE CUENTAS 2020	VERSIÓN	0

- **Primero la niñez**

Logro:

Se registraron 18.772 niños y niñas en Colombia de padre y madre venezolanos que cumplían con los requisitos para obtener en su certificado la nota “válido para demostrar nacionalidad”.

Alianzas estratégicas


- **Alianza con la Fundación Panamericana para el Desarrollo (FUPAD) Colombia**

Logro:

Otorgar a funcionarios de la RNEC un total de 70 cupos para realizar de forma virtual el curso “Estrategia de comunicaciones y servicios migratorios” de la Universidad de La Sabana.

Eventos en los que ha participado la RNEC en la vigencia 2020


- Webinar “Gestión electoral durante la COVID-19” llevado a cabo el 20 de julio con la participación del Registrador Nacional, con el ánimo de intercambiar medidas y experiencias implementadas por Organismos Electorales miembros de la AWEB en los procesos electorales, con motivo de la emergencia sanitaria ocasionada por la pandemia de COVID-19.
- Octava reunión del Comité Ejecutivo de la AWEB, celebrada el 1 de junio.
- Evento organizado por el tribunal electoral de Panamá el 19 de agosto, denominado “Congresillo virtual para diputados juveniles.
- Reunión extraordinaria virtual del protocolo de Quito, durante los días 26 y 27 de agosto.
- Encuentro privado el 17 de septiembre, que contó con la participación de diferentes organismos electorales de América Latina. El encuentro, además de fortalecer las relaciones entre pares, permitió presentar y socializar el nuevo código electoral.
- Webinar Internacional “Democracia, participación y accesibilidad”, que organizó el Instituto Nacional Demócrata (NDI) el 23 de septiembre, con motivo del Día Internacional de la Democracia, actividades académicas y de reflexión sobre la democracia y sus planes fundamentales, tales como elecciones libres, participación ciudadana, transparencia, inclusión y equidad.

 REGISTRADURÍA NACIONAL DEL ESTADO CIVIL	PROCESO	SISTEMA DE GESTIÓN Y MEJORAMIENTO INSTITUCIONAL	CÓDIGO	SGFL01
	FORMATO	INFORME DE RENDICIÓN DE CUENTAS 2020	VERSIÓN	0

- Celebración de la Asamblea Virtual Extraordinaria del Consejo Latinoamericano y del Caribe de Registro Civil, Identidad y Estadísticas vitales (CLARCIEV), el 23 de octubre, en la que la Registraduría Nacional del Estado Civil ostenta la presidencia. La asamblea permitió dar a conocer e identificar los principales logros en países como Panamá, Argentina, Perú y Colombia en materia de identificación y registro de la población migrante, lo cual contribuye a la eliminación del riesgo de apatridia.
- 13 sesiones de las reuniones de expertos y expertas electorales organizadas por Red de Justicia Electoral-IFES a lo largo del año en curso.
- Plenaria del Congreso de Chile, que contó con la participación del Registrador Nacional, con el fin de compartir la experiencia de la Registraduría en la mitigación de las *fake news* (IDEA Internacional y el Programa de las Naciones Unidas para el Desarrollo).

Cursos y seminarios gestionados

- Participación y asistencia de la Registraduría al XIX Curso Elecciones y Democracia.
- Foro Abierto, Tema: “Medidas tomadas por los miembros para evitar el contagio de COVID-19”.
- Seminario Web “Elecciones en escenarios de pandemia y pospandemia”.
- Capacitación electoral en divulgación de finanzas políticas y transparencia de la AWEB.

 REGISTRADURÍA NACIONAL DEL ESTADO CIVIL	PROCESO	SISTEMA DE GESTIÓN Y MEJORAMIENTO INSTITUCIONAL	CÓDIGO	SGFL01
	FORMATO	INFORME DE RENDICIÓN DE CUENTAS 2020	VERSIÓN	0

Referencias

Departamento Administrativo de la Función Pública (2000). Decreto 1010 de 2000. Consultado en <https://bit.ly/36spkll>.

Registraduría Nacional del Estado Civil (2020a). Informe de Gestión Administrativa y Financiera. Bogotá: RNEC.

Registraduría Nacional del Estado Civil (2020b). Informe de Gestión de Identificación. Bogotá: RNEC.

Registraduría Nacional del Estado Civil (2020c). Informe de Gestión de Talento humano. Bogotá: RNEC.

Registraduría Nacional del Estado Civil (2020d). Informe de Gestión Financiera. Bogotá: RNEC.

Registraduría Nacional del Estado Civil (2020e). Informe de Gestión Jurídica. Bogotá: RNEC.

Registraduría Nacional del Estado Civil (2020f). Informe de Gestión de Comunicación Pública. Bogotá: RNEC.

Registraduría Nacional del Estado Civil (2020g). Informe de Gestión de Informática. Bogotá: RNEC.

Registraduría Nacional del Estado Civil (2020h). Informe Electoral. Bogotá: RNEC.

Registraduría Nacional del Estado Civil (2020i). Informe de Gestión OAI. Bogotá: RNEC.

Registraduría Nacional del Estado Civil (2020j). Informe UDAPV. Bogotá: RNEC.

Registraduría Nacional del Estado Civil (2020j). Plan Estratégico 2019-2023: la Registraduría del Siglo XXI. Consultado en <https://bit.ly/2JtQ4zs>.