



LA REGISTRADURÍA DEL SIGLO XXI

PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL COLOMBIANO DE LA RNEC (2020)

La Registraduría del siglo XXI



ALEXANDER VEGA ROCHA
Registrador Nacional del Estado Civil

MIGUEL SANTIAGO GARCÍA BUSTOS

Secretario Privado

BENJAMÍN ORTÍZ TORRES

Secretario General

AURA HELENA PEÑAS FELIZZOLA

Coordinadora del CEDAE

JOHANA FANDIÑO CASAS

Coordinadora de Asuntos Internacionales

JAVIER FELIPE SÁNCHEZ IREGUI

Jefe Oficina de Comunicaciones y Prensa

LUIS FRANCISCO GAITÁN PUENTES

Jefe Oficina Jurídica

JOSÉ FERNANDO FLÓREZ RUIZ

Jefe Oficina de Planeación

LILIA AURORA ROMERO LARA

Jefe Oficina de Control Interno

LEYLA LIZARAZO VALENCIA

Jefe Oficina Control Disciplinario

JAIRO ALONSO MESA GUERRA

Registrador Delegado para el Registro Civil y la Identificación

NICOLÁS FARFÁN NAMÉN

Registrador Delegado en lo Electoral

JOSÉ DARÍO CASTRO URIBE

Gerente del Talento Humano

MARCELO MEJÍA GIRALDO

Gerente Administrativo y Financiero

YOUSSEF SEFAIR SILVA

Gerente de Informática

LUDYS EMILSE CAMPO VILLEGAS

Director Nacional de Gestión Electoral

JOSÉ ASDRÚBAL ZAPATA CANO

Director Nacional de Censo Electoral

DIDIER CHILITO VELASCO

Director Nacional de Identificación

CARLOS ALBERTO MONSALVE MONJE

Director Nacional de Registro Civil

SONIA FAJARDO MEDINA

Directora Financiera

SABRINA CAJIAO CABRERA

Directora Administrativa



Presentación

La lucha contra la corrupción sigue siendo uno de los mayores retos institucionales que enfrenta Colombia. Según el último índice de percepción de corrupción, elaborado por Transparencia Internacional, el país mejoró tres puestos respecto del año anterior, al ubicarse en el lugar 96 entre los 180 Estados evaluados¹.

Esta buena noticia, sin embargo, debe ser matizada porque aún no se ha logrado una variación significativa durante los últimos años en la materia: el país se ha mantenido entre 36 y 37 puntos sobre 100 desde 2012, en una escala donde acercarse a 0 representa una corrupción elevada y aproximarse a 100 indica mayores niveles de transparencia y ausencia de corrupción.

Aún nos queda mucho por mejorar. Por esa razón, la Registraduría Nacional del Estado Civil asume como una de sus prioridades impactar positivamente la corrupción y para ello presenta a la ciudadanía el Plan Anticorrupción y de Atención al Colombiano (PAyAC) 2020.

El presente PAyAC mantiene su estructura de organización en siete componentes: servicio al colombiano, atención diferenciada, transparencia y acceso a la información, racionalización de trámites, gestión ética y de riesgos de corrupción, participación y gobernanza, y proceso de rendición de cuentas.

Sin embargo, cuenta con varias mejoras e innovaciones respecto del año anterior. Para empezar, el catálogo de riesgos de corrupción presentados fue depurado como resultado de un ejercicio de verificación por parte del nivel central y desconcentrado. Adicionalmente, se realizó la revisión de los controles de estos riesgos en el mes de


¹ Transparencia Internacional (2020). *Índice de percepción de la corrupción 2019*. Berlín: Transparencia Internacional.

diciembre por parte de los responsables de los macroprocesos, logrando así la consolidación del Mapa de Riesgos de Corrupción del nivel central 2020 y el Mapa de Riesgos de Corrupción del nivel desconcentrado 2020.

Para la formulación del Plan Anticorrupción y de Atención al Colombiano 2020 se realizó un ejercicio participativo con todos los responsables de los macroprocesos en el nivel central, de modo que las actividades programadas corresponden a las capacidades de las distintas áreas, en relación directa con cada uno de los componentes del plan. Por último, el presente plan se articula con el Plan de Acción Institucional 2020, el cual es el principal instrumento de la planeación institucional.

ALEXANDER VEGA ROCHA

Registrador Nacional del Estado Civil


 REGISTRADURÍA NACIONAL DEL ESTADO CIVIL	PROCESO	PLANEACIÓN DE LA GESTIÓN INSTITUCIONAL	CÓDIGO	PGDC04
	DOCUMENTO	PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL COLOMBIANO DE LA RNEC	VERSIÓN	0

Aprobado:29/01/2020

CONTENIDO

Introducción

1. Mandato y organización para la atención al colombiano y la prestación de servicios
2. Sedes de atención al colombiano
3. Caracterización de los usuarios de los servicios de la RNEC
4. Contextualización y diagnóstico del PAyAC de la vigencia 2020
5. Autodiagnóstico de las dimensiones del PAyAC
6. Principales temas o asuntos que originaron PQRSDC durante la vigencia 2019
7. Diagnóstico transparencia y acceso a la información pública
8. Componentes del PAyAC 2020
9. Formulación de las estrategias del PAyAC 2020 por componentes

 REGISTRADURÍA NACIONAL DEL ESTADO CIVIL	PROCESO	PLANEACIÓN DE LA GESTIÓN INSTITUCIONAL	CÓDIGO	PGDC04
	DOCUMENTO	PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL COLOMBIANO DE LA RNEC	VERSIÓN	0

Aprobado:29/01/2020

INTRODUCCIÓN


La Registraduría Nacional del Estado Civil (RNEC), comprometida con la lucha contra la corrupción, y teniendo como eje central de su política brindar una atención oportuna y de calidad al colombiano, formula por medio del presente documento su Plan Anticorrupción y de Atención al Colombiano para la vigencia 2020 (PAyAC 2020). Este Plan tiene como objetivo central establecer los lineamientos y contextualizar las acciones que orientarán la estrategia de la RNEC para fortalecer los instrumentos e iniciativas en materia de atención al colombiano, atención diferenciada, transparencia y acceso a la información, racionalización de trámites, gestión de riesgos de corrupción, participación y, por último, rendición de cuentas, para lograr la excelencia en el servicio al colombiano.

El proceso de construcción, consolidación, socialización y divulgación del PAyAC 2020 se efectuó con la participación de los directivos y enlaces de planeación de todas las áreas del nivel central, atendiendo a las metodologías y lineamientos adoptados por la Ley 1474 de 2011 y el Decreto 124 de 2016, de la siguiente manera.

Programación para la elaboración del PAyAC y del Mapa de Riesgos de Corrupción 2020

La Oficina de Planeación definió, en el mes de diciembre del año 2019, los lineamientos, cronogramas y parámetros para la construcción y consolidación del PAyAC en sus siete componentes y de los Mapas de Riesgos de Corrupción de la RNEC 2020.

Con el objetivo de facilitar la construcción de los Mapas de Riesgos de Corrupción por parte de los jefes de área y los responsables de los procesos, la Oficina de Planeación actualizó y ajustó el aplicativo en Excel (instructivo y taller de diligenciamiento) que contiene los lineamientos técnicos establecidos en la Guía

 REGISTRADURÍA NACIONAL DEL ESTADO CIVIL	PROCESO	PLANEACIÓN DE LA GESTIÓN INSTITUCIONAL	CÓDIGO	PGDC04
	DOCUMENTO	PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL COLOMBIANO DE LA RNEC	VERSIÓN	0

Aprobado:29/01/2020

para la Gestión del Riesgo de Corrupción del Departamento Administrativo de la Función Pública (DAFP).

Igualmente, la Oficina de Planeación elaboró los lineamientos técnicos y las indicaciones con base en las cuales solicitó a las áreas competentes la información necesaria para construir y consolidar el PAyAC y los Mapas de Riesgos de Corrupción de la vigencia 2020.

Construcción del PAyAC y de los Mapas de Riesgos de Corrupción 2020


Conforme a la información recopilada, la Oficina de Planeación procedió, en el mes de enero de 2020, a elaborar, en conjunto con las áreas del nivel central, las estrategias, objetivos y metas que componen la propuesta del PAyAC de la RNEC para la vigencia 2020. Simultáneamente, los responsables de los procesos dentro de la RNEC, junto con sus equipos de trabajo en el nivel central y el nivel desconcentrado, revisaron los riesgos de corrupción para la vigencia 2020.

Durante el proceso de construcción del PAyAC y de los Mapas de Riesgos de Corrupción 2020, la Oficina de Planeación brindó acompañamiento a las áreas del nivel central y a las delegaciones departamentales (por vía telefónica, correo institucional y mediante una videoconferencia). Adicionalmente, dicho proceso contó con la participación de todas las áreas responsables de los 10 macroprocesos a nivel central, la Registraduría Distrital y las 32 delegaciones departamentales.

Consolidación del PAyAC y del Mapa de Riesgos de Corrupción 2020

Con fundamento en la información proporcionada por las áreas y las directrices institucionales, la Oficina de Planeación consolidó las siete estrategias del PAyAC 2020 y del Mapa de Riesgos de Corrupción 2020 de la RNEC. Desarrolló así dos documentos:

- 1) Plan Anticorrupción y de Atención al Colombiano 2020 (y anexos).

 REGISTRADURÍA NACIONAL DEL ESTADO CIVIL	PROCESO	PLANEACIÓN DE LA GESTIÓN INSTITUCIONAL	CÓDIGO	PGDC04
	DOCUMENTO	PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL COLOMBIANO DE LA RNEC	VERSIÓN	0

Aprobado:29/01/2020

2) Mapas de Riesgos de Corrupción 2020 (nivel central y delegaciones departamentales).

Consulta y socialización del PAyAC y del Mapa de Riesgos de Corrupción 2020

El PAyAC y el Mapa de Riesgos de Corrupción 2020 de la RNEC fueron objeto de consulta, socialización y divulgación entre los actores internos y externos de la entidad.

Efectuada la consolidación del PAyAC, la Oficina de Planeación procedió a socializar dicho proyecto con los funcionarios de la alta dirección de la RNEC en sesión de Comité Directivo. Por su parte, el Mapa de Riesgos de Corrupción 2020 se socializó con el Comité de Coordinación de Control Interno.


El proceso de socialización de estos dos documentos dentro de la RNEC fue liderado por el Jefe de la Oficina de Planeación, quien remitió a los directivos el borrador del PAyAC y las matrices de programación anexas.

Finalmente, culminada la socialización dentro de las áreas, se procedió a publicar las propuestas de estos dos documentos en el enlace “Participe con Nosotros” de la página web de la RNEC, el día 24 de enero de 2020. Asimismo, se invitó a los actores internos y externos a que presentaran sus opiniones, observaciones, inquietudes o aportes.

Las acciones enunciadas permitieron que el PAyAC y el Mapa de Riesgos de Corrupción para la vigencia 2020, y sus anexos, fueran puestos en conocimiento de los actores interesados a nivel interno y externo.

Aprobación del PAyAC y del Mapa de Riesgos de Corrupción 2020

Efectuados los ajustes al PAyAC, se procedió a someter la versión definitiva a consideración y aprobación de los funcionarios de la alta dirección de la RNEC.

 REGISTRADURÍA NACIONAL DEL ESTADO CIVIL	PROCESO	PLANEACIÓN DE LA GESTIÓN INSTITUCIONAL	CÓDIGO	PGDC04
	DOCUMENTO	PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL COLOMBIANO DE LA RNEC	VERSIÓN	0

Aprobado:29/01/2020

Divulgación del PAyAC y del Mapa de Riesgos de corrupción 2020


Surtido el proceso de consulta, divulgación y aprobación, se procedió a publicar en la página web de la RNEC estos documentos en su versión definitiva.

Integración del PAyAC al Sistema de Planes de la RNEC

De conformidad con el parágrafo único del artículo 1.º de la Resolución n.º 717 de 2016 (que establece que “los demás planes a que están obligadas las entidades, órganos y organismos del Estado, incluida la Registraduría Nacional del Estado Civil, se elaborarán de conformidad con las normas vigentes, y en lo posible serán integrados al plan de acción una vez que sean aprobados y adoptados”), la programación del presente PAyAC se integra, junto con el Plan de Acción 2020, al sistema de planes de la RNEC para la vigencia 2020.

Trabajo en equipo

El presente PAyAC se elaboró bajo la dirección, revisión y aprobación del Registrador Nacional del Estado Civil, Dr. Alexander Vega Rocha, y el apoyo del Dr. Benjamín Ortiz Torres, Secretario General. Asimismo, contó con la participación y deliberación de los integrantes del Comité Directivo: Javier Felipe Sánchez Iregui, Jefe de la Oficina de Comunicaciones y Prensa; Luis Francisco Gaitán Puentes, Jefe de la Oficina Jurídica; Leyla Lizarazo Valencia, Jefe de la Oficina de Control Disciplinario; Jairo Alonso Mesa Guerra, Registrador Delegado para el Registro Civil y la Identificación; Nicolás Farfán Namén, Registrador Delegado en lo Electoral; José Darío Castro Uribe, Gerente de Talento Humano; Marcelo Mejía Giraldo, Gerente Administrativo y Financiero; y Youssef Sefair Silva, Gerente de Informática. El trabajo técnico de preparación y consolidación estuvo a cargo de los siguientes funcionarios de la Oficina de Planeación de la RNEC: José Fernando Flórez Ruiz, Jefe de la Oficina de Planeación, y Silvia Lorena González Sánchez, Candelaria Lucía Teherán Fontalvo, Elizabeth Rivera Trujillo y Fernando Gaspar Dueñas, profesionales de la Oficina de Planeación.

 REGISTRADURÍA NACIONAL DEL ESTADO CIVIL	PROCESO	PLANEACIÓN DE LA GESTIÓN INSTITUCIONAL	CÓDIGO	PGDC04
	DOCUMENTO	PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL COLOMBIANO DE LA RNEC	VERSIÓN	0

Aprobado:29/01/2020

1. MANDATO Y ORGANIZACIÓN PARA LA ATENCIÓN AL COLOMBIANO Y LA PRESTACIÓN DE SERVICIOS

1.1 FUNCIONES CONSTITUCIONALES DEL REGISTRADOR NACIONAL DEL ESTADO CIVIL

Según la Constitución Política de Colombia (artículo 266), el Registrador Nacional del Estado Civil ejercerá las funciones que establezca la ley, incluida la de dirigir y organizar las elecciones, el registro civil y la identificación de las personas, así como la de celebrar contratos en nombre de la Nación, en los casos que aquella disponga.

1.2 MANDATO CONSTITUCIONAL Y LEGAL DE LA RNEC


Por mandato constitucional, la RNEC es uno de los órganos que integra la Organización Electoral, la cual tiene a su cargo la organización de las elecciones, así como todo lo relativo a la identidad de las personas (Constitución Política de Colombia, artículo 120).

Según mandato legal, le corresponde registrar la vida civil e identificar a los colombianos y organizar los procesos electorales y los mecanismos de participación ciudadana, en apoyo de la administración de justicia y del fortalecimiento democrático del país (Decreto Ley 1010 de 2000, artículo 4).

La RNEC consolida, actualiza y administra la base de datos de la información alfanumérica, biográfica y biométrica de los colombianos. Es titular de la facultad de verificar o comprobar la plena identidad de los colombianos y de permitir el acceso a la información por parte de las entidades públicas y particulares que cumplan los requisitos establecidos para ello (Decreto Ley 019 de 2012, artículo 18).

1.3 NIVELES DE ORGANIZACIÓN Y ADMINISTRACIÓN DE LA RNEC

De conformidad con las disposiciones legales, para el cumplimiento de su misión institucional y de sus funciones constitucionales y legales, la RNEC se organiza en

 REGISTRADURÍA NACIONAL DEL ESTADO CIVIL	PROCESO	PLANEACIÓN DE LA GESTIÓN INSTITUCIONAL	CÓDIGO	PGDC04
	DOCUMENTO	PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL COLOMBIANO DE LA RNEC	VERSIÓN	0

Aprobado:29/01/2020

dos niveles administrativos:

- 1) El nivel central, conformado por dependencias cuyo ámbito de competencias es nacional.

- 2) El nivel desconcentrado, constituido por las dependencias cuyo nivel de competencias está limitado a una circunscripción electoral específica y se configura con observancia de los principios de la función administrativa (Decreto Ley 1010 de 2000, artículo 10).


1.3.1 NIVEL CENTRAL

Es función especial del nivel central de la RNEC coordinar y controlar todas las actividades en el ámbito nacional, incluidas las que desarrolla el nivel desconcentrado, así como ejercer las funciones especiales asignadas por la Constitución y la ley cuya naturaleza no implique su ejercicio desconcentrado, a través de las siguientes dependencias que integran su organización interna (Decreto 1010 de 2000, artículos 10 y 11):

1. Despacho del Registrador Nacional del Estado Civil
 - 1.1 Secretaría Privada
 - 1.2 Oficina de Comunicaciones y Prensa
 - 1.3 Oficina de Control Interno
 - 1.4 Oficina de Control Disciplinario

2. Secretaría General
 - 2.1 Oficina Jurídica
 - 2.2 Oficina de Planeación

3. Registraduría Delegada en lo Electoral

 REGISTRADURÍA NACIONAL DEL ESTADO CIVIL	PROCESO	PLANEACIÓN DE LA GESTIÓN INSTITUCIONAL	CÓDIGO	PGDC04
	DOCUMENTO	PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL COLOMBIANO DE LA RNEC	VERSIÓN	0

Aprobado:29/01/2020

3.1 Dirección de Gestión Electoral

3.2 Dirección de Censo Electoral

4. Registraduría Delegada para el Registro Civil y la Identificación

4.1 Dirección Nacional de Identificación

4.2 Dirección Nacional de Registro Civil

5. Gerencia de Informática

6. Gerencia Administrativa y Financiera

6.1 Dirección Administrativa

6.2 Dirección Financiera


7. Gerencia del Talento Humano

1.3.2 NIVEL DESCONCENTRADO

El nivel desconcentrado tiene como objetivo “representar a la Registraduría Nacional del Estado Civil en el territorio de su jurisdicción y servir de apoyo al ejercicio de las funciones asignadas en las disposiciones legales a los delegados del Registrador Nacional, registradores distritales, auxiliares y municipales” (Decreto 1010 de 2000, artículo 19).

El nivel desconcentrado está integrado así:

- Registraduría del Distrito Capital
- Delegaciones departamentales
- Registradurías especiales
- Registradurías auxiliares
- Registradurías municipales

 REGISTRADURÍA NACIONAL DEL ESTADO CIVIL	PROCESO	PLANEACIÓN DE LA GESTIÓN INSTITUCIONAL	CÓDIGO	PGDC04
	DOCUMENTO	PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL COLOMBIANO DE LA RNEC	VERSIÓN	0

Aprobado:29/01/2020

2. SEDES DE ATENCIÓN AL COLOMBIANO

La RNEC cuenta a nivel nacional con 1.174 sedes de atención al colombiano distribuidas de la siguiente manera:


Tabla 1. Sedes de atención al colombiano de la RNEC

Sede	Sedes
Oficina del Archivo Alfabético en Bogotá	1
Centro de Atención e Información al Ciudadano (CAIC) (Bogotá)	1
Delegaciones departamentales	9
Delegación departamental y Registraduría auxiliar	1
Delegación departamental y Registraduría especial	19
Registradurías auxiliares	54
Registradurías especiales	20
Registradurías municipales	1.067
Sede CAN	1
Registraduría distrital	1
Total	1.174

Las sedes de atención al colombiano se encuentran distribuidas territorialmente como se expone en la siguiente tabla:


Tabla 2. Distribución territorial de las sedes de atención al colombiano de la RNEC

Sede	Cantidad
Antioquia	133
Arauca	7
Atlántico	29
Bogotá, D. C.	28
Bolívar	49

 REGISTRADURÍA NACIONAL DEL ESTADO CIVIL	PROCESO	PLANEACIÓN DE LA GESTIÓN INSTITUCIONAL	CÓDIGO	PGDC04
	DOCUMENTO	PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL COLOMBIANO DE LA RNEC	VERSIÓN	0

Aprobado:29/01/2020

Boyacá	125
Caldas	29
Caquetá	16
Casanare	19
Cauca	42
Cesar	25
Choco	30
Córdoba	31
Cundinamarca	116
Guainía	1
Guajira	15
Guaviare	4
Huila	39
Magdalena	30
Meta	29
Nariño	66
Norte de Santander	41
Putumayo	13
Quindío	12
Risaralda	16
San Andrés	2
Santander	92
Sucre	26
Tolima	49
Valle	51
Vaupés	3
Vichada	4
Total general	1.174

 REGISTRADURÍA NACIONAL DEL ESTADO CIVIL	PROCESO	PLANEACIÓN DE LA GESTIÓN INSTITUCIONAL	CÓDIGO	PGDC04
	DOCUMENTO	PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL COLOMBIANO DE LA RNEC	VERSIÓN	0

Aprobado:29/01/2020

3. CARACTERIZACIÓN DE LOS USUARIOS DE LOS SERVICIOS DE LA RNEC


Durante la vigencia 2017, se actualizó la caracterización de los usuarios de servicios de la entidad, a fin de continuar con el mejoramiento del servicio al colombiano y el fortalecimiento institucional. Como instrumento metodológico, se utilizó la ficha-encuesta de caracterización de los colombianos que acceden a los trámites y servicios que presta la RNEC. Esta encuesta está estructurada en catorce preguntas orientadas a obtener información sobre cuatro variables: sociodemográficas, de vulnerabilidad, intrínsecas (relacionadas con el uso de herramientas tecnológicas, preferencia en canales de atención y dificultades o problemas al momento de solicitar o acceder s en la RNEC)) y de valores cívicos y democráticos (particularmente con mecanismos de participación ciudadana)

Dicha caracterización se constituye en la línea base del perfil y características esenciales de los colombianos que asisten a la entidad para realizar trámites, resolver inquietudes o solicitar un servicio.

En cuanto a la edad, se observa que el 33 % de los ciudadanos que se acercan a la entidad se encuentra entre los 18 y 30 años; el 29 %, entre los 30 y 45 años; el 18 %, entre los 45 y 65 años; el 13 %, entre los 15 y 18 años; el 4 %, entre los 7 y 14 años; y el 3 % son personas mayores de 65 años.

En cuanto al género, se aprecia que el 46 % de los usuarios son hombres, el 53 %, mujeres, y el 1 %, población transgénero. En cuanto a su “situación ocupacional”, se evidencia que el 26 % de ellos son estudiantes, el 23 % son trabajadores independientes, el 13 % realizan labores de casa, el 11 % trabajan en el sector privado, el 10 % se encuentran desempleados, otro 10 % son servidores públicos, el 3 % son pensionados, el 2 % son contratistas y el 2 % restante se encuentra en otra situación.

En cuanto a nivel educativo, el 39 % se encuentra en el nivel de educación secundaria, seguido por un 15 %, en el nivel técnico y profesional, respectivamente;

 REGISTRADURÍA NACIONAL DEL ESTADO CIVIL	PROCESO	PLANEACIÓN DE LA GESTIÓN INSTITUCIONAL	CÓDIGO	PGDC04
	DOCUMENTO	PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL COLOMBIANO DE LA RNEC	VERSIÓN	0

Aprobado:29/01/2020


un 13 %, en el nivel tecnológico; un 10 %, en el nivel de educación primaria; el 4 %, en el nivel de profesional especializado; el 3 % no tiene ningún grado de escolaridad; y el 1 % de los usuarios han hecho un posgrado en la modalidad de maestría.

En cuanto a condiciones o características especiales y de vulnerabilidad, se observa que el 29 % de los usuarios son madre o padre cabeza de familia, el 20 % corresponde a población Sisbén 1 y 2 y el 6 % es desplazado por la violencia. En menores proporciones, se encuentran las víctimas registradas en el Registro Único de Víctimas (RUV), con un 2 %, personas LGBTI, con el 1 %, extranjeros, con el 1 %, minoría étnica con el 1%, ninguna con el 39% y otra con el 1%

Con respecto al tipo de trámite efectuado, el 43 % de los usuarios se acercan a realizar los trámites relacionados con cédula de ciudadanía; el 28 %, los trámites relacionados con registro civil; el 20 %, los trámites relacionados con tarjeta de identidad; el 4 %, el trámite de inscripción de la cédula de ciudadanía para votar; el 1 %, el de incorporación de la cédula de ciudadanía en la base de datos del censo electoral; el 1 %, el de inscripción como jurado de votación; el 1 %, trámites de PQRSDC (peticiones, quejas, reclamos, sugerencias, denuncias); y el 2 % restante, otro tipo de trámite.

Sobre las herramientas tecnológicas que más usan, se encontró que el 85 % tiene teléfono celular, el 65 % usa el correo electrónico y las redes sociales, el 30 % cuenta con línea telefónica en su hogar, el 23 % utiliza aplicaciones móviles y el 19 % usa chat. Los porcentajes restantes corresponden a la ausencia o el poco uso de estas herramientas: el 5 % no usa el computador, no cuenta con acceso a internet, no usa redes sociales y no tiene cuenta de correo electrónico, el 10 % no utiliza el chat, el 9 % no utiliza línea telefónica ni aplicaciones móviles y, por último, el 2 % no usa celular.

En cuanto al canal de atención preferido, por ser de fácil acceso y mayor utilidad, se encontró que el 63 % de los usuarios prefieren usar el canal presencial; el 23 %, el canal telefónico; el 10 %, el canal electrónico; el 3 %, el canal de atención por chat; y el 1 %, el canal de atención por correo electrónico.


 REGISTRADURÍA NACIONAL DEL ESTADO CIVIL	PROCESO	PLANEACIÓN DE LA GESTIÓN INSTITUCIONAL	CÓDIGO	PGDC04
	DOCUMENTO	PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL COLOMBIANO DE LA RNEC	VERSIÓN	0

Aprobado:29/01/2020

el canal virtual; el 11 %, el canal telefónico; el 2 %, el canal físico; y el 1 % restante, la Unidad Móvil de Atención a Población Vulnerable (UDAPV). Finalmente, según el nivel de satisfacción de los usuarios con la atención prestada, el 47 % declaró sentirse satisfecho; el 46 %, muy satisfecho; el 5 %, poco satisfecho; y un 1 %, insatisfecho y muy insatisfecho, respectivamente.


Tabla 3. Perfil del usuario de los servicios de la RNEC

Variable	Perfil
Rango de edad	La mayor proporción de usuarios se encuentra entre los 18 y 30 años (33 %) y entre los 30 y 45 años (29 %).
Género	Hombres (46 %) y mujeres (54 %) se acercan a la RNEC en proporciones similares.
Situación ocupacional	La mayoría de usuarios son estudiantes (23 %) e independientes (23 %).
Nivel de educación	La mayor parte se encuentra en un nivel de escolaridad medio, es decir, de educación secundaria (39 %).
Condiciones de vulnerabilidad	El mayor porcentaje de estos grupos lo representan padres y madres cabeza de familia (29 %) y población Sisen 1 y 2 (20 %).
Herramientas tecnológicas más usadas	Las herramientas tecnológicas más usadas por los usuarios son el teléfono celular (85 %) y la internet (65 %).
Tipo de trámite realizado	El trámite más frecuente es la expedición de cédula de ciudadanía (43 %) y de registro civil (28 %).
Canal de fácil acceso o de mayor utilidad	El canal preferido es el presencial (63 %).

 REGISTRADURÍA NACIONAL DEL ESTADO CIVIL	PROCESO	PLANEACIÓN DE LA GESTIÓN INSTITUCIONAL	CÓDIGO	PGDC04
	DOCUMENTO	PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL COLOMBIANO DE LA RNEC	VERSIÓN	0

Aprobado:29/01/2020

Satisfacción con la atención prestada	Muy satisfecho: 46 %
	Satisfecho: 47 %
	Poco satisfecho: 5 %
	Insatisfecho: 1 %
	Muy insatisfecho: 1 %

 REGISTRADURÍA NACIONAL DEL ESTADO CIVIL	PROCESO	PLANEACIÓN DE LA GESTIÓN INSTITUCIONAL	CÓDIGO	PGDC04
	DOCUMENTO	PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL COLOMBIANO DE LA RNEC	VERSIÓN	0

Aprobado:29/01/2020

4. CONTEXTUALIZACIÓN Y DIAGNÓSTICO DEL PAYAC DE LA VIGENCIA 2020

La RNEC formuló, en el año 2018, su PAYAC para la vigencia 2019. Este plan se estructuró en los siguientes siete componentes:

Componente 1. Atención al colombiano

Componente 2. Atención diferenciada

Componente 3. Transparencia y acceso a la información pública

Componente 4. Racionalización de trámites

Componente 5. Gestión ética y de riesgos de corrupción


Componente 6. Participación y gobernanza

Componente 7. Rendición de cuentas

En su versión definitiva, el PAYAC de la vigencia 2019 contempló la ejecución de 67 actividades, distribuidas de la siguiente manera por componente: 11 actividades de *atención al colombiano*; 3 actividades en materia de *atención diferenciada*; 8 actividades en lo que respecta a *transparencia y acceso a la información pública*; 9 actividades relacionadas con *racionalización de trámites*; 17 actividades sobre *gestión ética y de riesgos de corrupción*; 11 actividades referentes a *participación y gobernanza*; y 8 actividades en lo que respecta a *rendición de cuentas*.

En su ejecución, en cada uno de los siete componentes se obtuvieron los siguientes logros:

Atención al colombiano. La aplicación y consolidación de los informes de resultados de las encuestas, que permiten conocer la satisfacción del usuario con la atención recibida y el tratamiento de las PQRSDC procesadas. La actualización de la “Carta de trato digno al


 REGISTRADURÍA NACIONAL DEL ESTADO CIVIL	PROCESO	PLANEACIÓN DE LA GESTIÓN INSTITUCIONAL	CÓDIGO	PGDC04
	DOCUMENTO	PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL COLOMBIANO DE LA RNEC	VERSIÓN	0

Aprobado:29/01/2020

colombiano”. La actualización de los protocolos de atención al colombiano, de acuerdo con las nuevas directrices establecidas por el Programa Nacional de Servicio al Ciudadano. La actualización del espacio web, orientado a presentar la información en materia de atención y servicio al colombiano. La realización de tres cursos virtuales en servicio al colombiano, a través de la plataforma Moodle, con la participación de 1.764 servidores. La realización de cuatro capacitaciones dirigidas a los servidores del Grupo de Peticiones, Quejas y Reclamos en asuntos relacionados con los macroprocesos misionales. La presentación de los informes trimestrales sobre las PQRSDC. La inclusión de 10 formatos de guiones para la respuesta y tratamiento estandarizado de las PQRSDC a través de los distintos canales de atención. La realización de 10 píldoras informativas de capacitación y sensibilización en servicio al colombiano y en el procedimiento de las PQRSDC.

Atención diferenciada. Se llevó a cabo una capacitación en protocolos de atención diferenciada a través de los distintos canales de atención, mediante los tres cursos virtuales ofrecidos a través de la plataforma Moodle y las brigadas de atención a población vulnerable desarrolladas por UDAPV.

Transparencia y acceso a la información pública. Se llevó a cabo la revisión, actualización y publicación de la información mínima obligatoria en la página web de la RNEC, de conformidad con la Ley 1474 de 2011 y la Ley 1712 de 2014, con la participación de todas las áreas. Asimismo, se hizo la revisión, actualización y publicación del registro de los activos de la información en la página web. Se publicaron los informes trimestrales consolidados de las PQRSDC recibidas tanto en el nivel central como desconcentrado. Se actualizaron los procesos y procedimientos del macroproceso


 REGISTRADURÍA NACIONAL DEL ESTADO CIVIL	PROCESO	PLANEACIÓN DE LA GESTIÓN INSTITUCIONAL	CÓDIGO	PGDC04
	DOCUMENTO	PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL COLOMBIANO DE LA RNEC	VERSIÓN	0

Aprobado:29/01/2020

electoral, conforme a las solicitudes de transparencia y acceso a la información pública hechas por la Oficina de Control Interno. Se hizo el seguimiento de la ejecución de las tareas de este componente relacionadas con la sección de “Transparencia y Acceso a la Información Pública” de la página web de la entidad. Además, la Registraduría Delegada en lo electoral elaboró el manual de manejo de datos personales para el macroproceso electoral. Por su parte, la Oficina de Prensa y Comunicaciones adelantó el monitoreo mensual de la información publicada en la página web.

Racionalización de trámites. Se continuó con el desarrollo del proyecto de racionalización del tiempo que toman los trámites de expedición de cédula de ciudadanía por primera vez, duplicado, rectificación y renovación realizados en el exterior. Asimismo, se continuó con la racionalización del tiempo para los siguientes trámites: duplicado de la cédula, rectificación de cédula, duplicado de tarjeta de identidad, rectificación de tarjeta de identidad, certificados de cédula y copias y certificaciones de registro civil. Esto se hizo mediante la ampliación del número de canales de pago (operadores de servicios postales de pago). En el mismo sentido, se desarrolló la interoperabilidad externa entre Oficinas de Registraduría y hospitales y clínicas mediante un convenio para garantizar la actualización de las bases de datos a partir de la información registrada en el formato de registro civil de nacimiento (vía SRC-WEB), en formato de papel o digital. Finalmente, se desarrolló la programación de acciones de racionalización para la vigencia 2020.

Gestión ética y de riesgos de corrupción. Se elaboró y divulgó el Mapa de Riesgos de Corrupción 2019 del nivel central y desconcentrado. La Oficina de Control Interno adelantó el monitoreo permanente del Mapa de Riesgos de Corrupción de dicha vigencia y

 REGISTRADURÍA NACIONAL DEL ESTADO CIVIL	PROCESO	PLANEACIÓN DE LA GESTIÓN INSTITUCIONAL	CÓDIGO	PGDC04
	DOCUMENTO	PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL COLOMBIANO DE LA RNEC	VERSIÓN	0


Aprobado:29/01/2020

verificó el cumplimiento de los controles de riesgo establecidos por los responsables y ejecutores de los procesos. Por su parte, los líderes de los macroprocesos hicieron una revisión de dicho mapa. Además, se adecuaron las herramientas metodológicas para revisar el Mapa de Riesgos de la vigencia 2020. Asimismo, la Registraduría distrital y las delegaciones departamentales desarrollaron las respectivas actividades de práctica ética. Por último, se llevó a cabo el Plan de Acción Ética de la sede central.

Participación y gobernanza. Se llevaron a cabo mesas de diálogo virtuales y presenciales con usuarios, para así identificar posibles mejoras en trámites y servicios institucionales y en materia de registro civil e identificación y en materia electoral.


Rendición de cuentas. Se realizaron dos mesas de diálogo regionales en las ciudades de Yopal y Armenia, en el marco de un esquema de rendición de cuentas participativo y caracterizado por el diálogo directo, continuo y bidireccional entre la RNEC y los colombianos de las regiones. La evaluación del evento de Armenia se hizo con un instrumento que diseñó y aplicó la Oficina de Planeación para tal fin. Además, se celebró un encuentro en Santa Marta con los directivos y los delegados departamentales, en el cual se hizo un balance de la gestión de la administración durante los últimos cuatro años. Adicionalmente, en el mes de noviembre, se celebró la Audiencia Pública de Rendición de Cuentas, con diferentes grupos de interés que fueron invitados. Por su parte, la Oficina de Planeación consolidó el “Informe de rendición de cuentas”, el cual fue publicado en la página web institucional. Finalmente, la Oficina de Control Interno elaboró el “Informe de evaluación de la estrategia de rendición de cuentas” y el “Plan de mejoramiento de rendición de cuentas”.

Lo anterior fue posible gracias a la estrategia de rendición de cuentas

 REGISTRADURÍA NACIONAL DEL ESTADO CIVIL	PROCESO	PLANEACIÓN DE LA GESTIÓN INSTITUCIONAL	CÓDIGO	PGDC04
	DOCUMENTO	PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL COLOMBIANO DE LA RNEC	VERSIÓN	0

Aprobado:29/01/2020

contemplada en el PAyAC, la cual contiene las estrategias, lineamientos, instructivos y formatos que permitieron desarrollar la rendición de cuentas del Registrador Nacional del Estado Civil a partir de la consolidación de información que realizaron los responsables de los macroprocesos.

 REGISTRADURÍA NACIONAL DEL ESTADO CIVIL	PROCESO	PLANEACIÓN DE LA GESTIÓN INSTITUCIONAL	CÓDIGO	PGDC04
	DOCUMENTO	PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL COLOMBIANO DE LA RNEC	VERSIÓN	0


Aprobado:29/01/2020

5. AUTODIAGNÓSTICO DE LAS DIMENSIONES DEL PAyAC

Desde el año 2017, el Departamento Administrativo de la Función Pública (DAFP) puso a disposición de todas las entidades la herramienta de autodiagnóstico del PAyAC, a fin de hacer un análisis periódico de los procesos y resultados de la gestión e identificar así áreas de mejora (en las cuales implementar planes de mejoramiento adecuados a las realidades institucionales). Usando esta herramienta, la Oficina de Planeación llevó a cabo el autodiagnóstico institucional en los componentes de *atención al colombiano, transparencia y acceso a la información, racionalización de trámites y rendición de cuentas*. Este, a su vez, fue utilizado como insumo para elaborar el presente plan, pues ofrece una visión panorámica completa del estado actual de la RNEC y permite así establecer acciones de mejora. A continuación, se presentan los resultados de cada uno de los componentes (la puntuación de cada uno se determinó sobre cien puntos en una escala de cinco niveles).

Atención al colombiano. En este componente, la RNEC presenta un excelente nivel de cumplimiento en la caracterización de usuarios y medición de su nivel de satisfacción, procesos de atención a los colombianos, publicación de información y buenas prácticas. Sin embargo, se deben mejorar aspectos relacionados con atención incluyente, accesibilidad y sistemas de información. En este componente, la RNEC obtuvo una calificación de 81.1.

Transparencia y acceso a la información. En este campo, se resaltan los resultados obtenidos en transparencia pasiva, tales como la divulgación de la política de seguridad de la información y de protección de datos personales y la gestión documental para el acceso a la información pública. Estos aspectos tuvieron una calificación de 100 cada uno. No obstante, se deben priorizar acciones para incluir criterios diferenciales de accesibilidad a la información pública y realizar acciones de sensibilización y capacitación sobre


 REGISTRADURÍA NACIONAL DEL ESTADO CIVIL	PROCESO	PLANEACIÓN DE LA GESTIÓN INSTITUCIONAL	CÓDIGO	PGDC04
	DOCUMENTO	PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL COLOMBIANO DE LA RNEC	VERSIÓN	0

Aprobado:29/01/2020

conocimientos y criterios de transparencia y acceso a la información pública.

Racionalización de trámites. En este componente, la RNEC presenta avances significativos (obtiene un puntaje de 94). Se resalta el cumplimiento de los siguientes aspectos: la identificación de trámites y procedimientos administrativos de la entidad; el registro y actualización de trámites en el Sistema Único de Información de Trámites (SUIT); la identificación de trámites de alto impacto que deben ser racionalizados; y la formulación de la estrategia de racionalización. Sin embargo, es necesario socializar los resultados de la racionalización a la ciudadanía y entre los funcionarios de la RNEC encargados de implementar los cambios orientados a mejorar los trámites y servicios.

Rendición de cuentas. En este campo, la RNEC presenta un nivel sobresaliente de cumplimiento en preparación, diseño, ejecución, evaluación y seguimiento de la estrategia de rendición de cuentas. No obstante, la RNEC debe fortalecer las actividades relacionadas con los mecanismos de participación de los grupos de interés en lo que respecta a la generación, análisis y divulgación de la información para la rendición de cuentas. Asimismo, debe publicar los resultados de la rendición de cuentas, clasificándolos según las observaciones y comentarios de los ciudadanos o grupos de valor. El puntaje de este componente es de 93.

 REGISTRADURÍA NACIONAL DEL ESTADO CIVIL	PROCESO	PLANEACIÓN DE LA GESTIÓN INSTITUCIONAL	CÓDIGO	PGDC04
	DOCUMENTO	PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL COLOMBIANO DE LA RNEC	VERSIÓN	0


Aprobado:29/01/2020

6. PRINCIPALES TEMAS O ASUNTOS QUE ORIGINARON PQRSDC DURANTE LA VIGENCIA 2019

Con corte a 30 de noviembre de 2019, la RNEC recibió un total de 230.060 PQRSDC. De estas, el 54,37 % (125.092) ingresaron por el canal virtual; el 25,53 % (58.740), por medio físico; el 17,82 % (40.986), por medio del canal presencial; y el 2,28 %, por el canal telefónico. A continuación, se presentan los principales temas y/o asuntos que fueron objeto de peticiones, quejas y reclamos:

Tabla 4. Principales temas o asuntos que originan PQR (2019)


Petición	80,86 %
P.-I.D.-R.C.: Expedición de copias	11,18 %
P.-I.D.-C.C.: Estado del trámite	7,12 %
P.-I.D.: Expedición de certificados	6,73 %
P.-I.D.-C.C.: Agendamiento	4,02 %
P.-I.D.-C.C.: Otros	3,72 %
P.-E.L.: Jurados de votación	3,11 %
P.-I.D.-C.C.: Traslado	3,09 %
P.-I.D.-R.C.: Anulación/Corrección/Reconstrucción/Reposición	3,04 %
P.-E.L.: Certificado electoral	2,41 %
P.-I.D.-R.C.: Oficina de inscripción	2,31 %
Reclamo	8,38 %
R.-I.D.: Demora excesiva del trámite	2,82 %
R.-I.D.: No disponibilidad para agendamiento	1,39 %
R.-I.D.-C.C.: Trámite duplicado	0,55 %
R.-I.D.-C.C.: Dificultades en el proceso de agendamiento	0,27 %
R.-I.D.: Por desactualización de la información sobre el estado del trámite en la web institucional	0,18 %
R. E.: Proceso de inscripción de cédulas	0,12 %

 REGISTRADURÍA NACIONAL DEL ESTADO CIVIL	PROCESO	PLANEACIÓN DE LA GESTIÓN INSTITUCIONAL	CÓDIGO	PGDC04
	DOCUMENTO	PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL COLOMBIANO DE LA RNEC	VERSIÓN	0

Aprobado:29/01/2020

R.-I.D.-C.C.: Envío de contraseña web	0,11 %
R-E.L.: Designación y sanciones de jurados de votación	0,11 %
Queja	1,24 %
Q.: Por insatisfacción en atención presencial	0,58 %
Q.: Otras actuaciones del servidor público de la RNEC	0,22 %
Q.: Por no atención presencial	0,10 %
Q.: Por atención irrespetuosa del servidor público	0,08 %
Q.: Por incumplimiento en el horario de atención	0,07 %

Para la formulación del presente P AyAC, se tuvo en cuenta la información presentada en la tabla, toda vez que permite desarrollar estrategias y acciones para mejorar los trámites y servicios que la RNEC les presta a los colombianos.


 REGISTRADURÍA NACIONAL DEL ESTADO CIVIL	PROCESO	PLANEACIÓN DE LA GESTIÓN INSTITUCIONAL	CÓDIGO	PGDC04
	DOCUMENTO	PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL COLOMBIANO DE LA RNEC	VERSIÓN	0

Aprobado:29/01/2020

7. DIAGNÓSTICO TRANSPARENCIA Y ACCESO A LA INFORMACIÓN PÚBLICA


De conformidad con la Ley 1712 de 2014, la RNEC mantiene activa, para consulta de la ciudadanía, la sección de “Transparencia y Acceso a la Información Pública”. Como parte de esa labor, ha actualizado la siguiente información:

- Calendario electoral 2019
- Actualización permanente de las noticias y comunicados de prensa
- Actualización permanente de Nuestra Huella TV
- Actualización de datos abiertos en el portal de Datos Abiertos (<https://www.datos.gov.co/>)
- Actualización de resultados electorales en la página web
- Actualización del espacio de “Estructura Orgánica y Talento Humano”
- Publicación del directorio de servidores públicos del Sigep (Sistema de Información y Gestión del Empleo Público)
- Actualización permanente de los procesos y procedimientos
- Actualización del espacio de “Normatividad”:
- Actualización del Decreto 1029 del 6 de junio de 2019 (por el cual se fijan las nuevas escalas de asignación básicas para la RNEC)
- Se añadió un vínculo al Sistema Único de Información Normativa (SUIN)
- Actualización del espacio de “Presupuesto”

 REGISTRADURÍA NACIONAL DEL ESTADO CIVIL	PROCESO	PLANEACIÓN DE LA GESTIÓN INSTITUCIONAL	CÓDIGO	PGDC04
	DOCUMENTO	PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL COLOMBIANO DE LA RNEC	VERSIÓN	0

Aprobado:29/01/2020


- Actualización de los proyectos de inversión
- Actualización de estados financieros para la RNEC y FRR (Fondo Rotatorio de la Registraduría)
- Ejecución presupuestal de la RNEC, FRR y FSV (Fondo Social de Vivienda)
- Presupuesto general asignado para la RNEC, FRR, FSV y CNE (Consejo Nacional Electoral)
- Actualización del espacio de “Planeación”
- Elaboración del Plan Anual de Adquisiciones
- Elaboración del PAyAC y de la matriz de estrategia del PAyAC 2019
- Actualización del espacio de “Control”
- Actualización de informes de defensa judicial
- Se publicaron los informes liberados por la Contraloría General de la República
- Se publicó el informe de seguimiento de la estrategia de rendición de cuentas
- Se publicó el seguimiento de los planes de mejoramiento
- Se publicó un informe pormenorizado de la Oficina de Control Interno
- Se publicó informe de gestión de la RNEC
- Actualización del espacio de “Contratación”

 REGISTRADURÍA NACIONAL DEL ESTADO CIVIL	PROCESO	PLANEACIÓN DE LA GESTIÓN INSTITUCIONAL	CÓDIGO	PGDC04
	DOCUMENTO	PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL COLOMBIANO DE LA RNEC	VERSIÓN	0

Aprobado:29/01/2020

- Actualización del manual de contratación
- Actualización del espacio de “Instrumentos de Gestión de Información Pública”
- Actualización de los informes de PQRSDC
- Se publicaron costos de reproducción (tarifas para trámites 2019)
- Se publicaron tablas de retención documental
- Se publicó el acto administrativo que adopta las tablas de retención documental
- Se publicó el Programa de Gestión Documental
- Se publicó el acto administrativo que adopta los instrumentos de gestión pública

Adicionalmente, la RNEC, en respuesta a la solicitud de la Procuraduría General de la Nación, diligenció la información del Índice de Transparencia y Acceso a la Información (ITA), de conformidad con las disposiciones del artículo 23 de la Ley 1712 de 2014.

 REGISTRADURÍA NACIONAL DEL ESTADO CIVIL	PROCESO	PLANEACIÓN DE LA GESTIÓN INSTITUCIONAL	CÓDIGO	PGDC04
	DOCUMENTO	PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL COLOMBIANO DE LA RNEC	VERSIÓN	0

Aprobado:29/01/2020


8. COMPONENTES DEL P AyAC 2020

El P AyAC para la vigencia 2020 está estructurado sobre los siguientes siete componentes o ejes de acción (mencionados en la sección 4).



A fin de contextualizar los componentes de plan, se presentan las siguientes definiciones:

Proceso de servicio al colombiano. Tiene como fin desarrollar acciones orientadas a identificar las necesidades y expectativas de los usuarios, además de atender de manera oportuna y con criterios de calidad sus requerimientos, a través de los cuatro canales de atención

 REGISTRADURÍA NACIONAL DEL ESTADO CIVIL	PROCESO	PLANEACIÓN DE LA GESTIÓN INSTITUCIONAL	CÓDIGO	PGDC04
	DOCUMENTO	PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL COLOMBIANO DE LA RNEC	VERSIÓN	0


Aprobado:29/01/2020

con los que cuenta la RNEC, para así lograr la satisfacción de los usuarios con la atención recibida.

Estrategia de atención diferencial. Es un conjunto de actividades cuya finalidad es construir, implementar y fortalecer el servicio de atención de aquellos colombianos que, dadas sus características sociales, económicas, étnicas, geográficas y físicas, no están en igualdad de condiciones para solicitar y recibir la prestación de productos y servicios de la RNEC. Busca que todos los colombianos gocen de los mismos derechos, servicios y oportunidades, asegurando su cumplimiento efectivo tanto en el acceso a la identificación como en sus derechos políticos.

Transparencia y acceso a la información pública. Toda la información en poder de los sujetos obligados se presume pública. Como consecuencia, dichos sujetos están en el deber de proporcionar y facilitar el acceso a esta en los términos más amplios posibles y a través de los medios y procedimientos que a tales efectos establezca la ley, es decir, excluyendo solo aquello que esté sujeto a las excepciones constitucionales y legales, bajo el cumplimiento de los requisitos establecidos en la ley (Ley 1712 de 2014, artículo 3).

Acceso a la información. Constituye el derecho de toda persona de solicitar y obtener, mediante procedimientos sencillos y expeditos, la información contenida en los documentos que el Estado, a través de sus instituciones, genera, obtiene, adquiere, transforma o conserva, siempre que no tenga reserva legal. En este punto, la RNEC tiene el propósito de proveer el mayor acceso posible a la información y responder a los requerimientos de información de los ciudadanos, de modo que aumente el índice de confianza de los colombianos y de los servidores públicos en la RNEC.

 REGISTRADURÍA NACIONAL DEL ESTADO CIVIL	PROCESO	PLANEACIÓN DE LA GESTIÓN INSTITUCIONAL	CÓDIGO	PGDC04
	DOCUMENTO	PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL COLOMBIANO DE LA RNEC	VERSIÓN	0

Aprobado:29/01/2020

Racionalización de trámites. “Es una estrategia orientada a “suprimir o reformar los trámites, procedimientos y regulaciones innecesarios existentes en la Administración Pública, con el fin de facilitar la actividad de las personas naturales y jurídicas ante las autoridades, contribuir a la eficiencia y eficacia de estas y desarrollar los principios constitucionales que la rigen” (Decreto 019 de 2012, artículo 1) Se busca reducir el número de actividades y de duración de los trámites y servicios que actualmente presta la RNEC.


Gestión de riesgos de corrupción. Es el conjunto de actividades articuladas para dirigir y controlar una organización con respecto a los riesgos de corrupción.

Riesgo de corrupción. Posibilidad de que, por acción u omisión, se use el poder para desviar la gestión de lo público hacia un beneficio privado.

Mapa de riesgos de corrupción. Es un instrumento de tipo preventivo para analizar, valorar, tratar, comunicar, monitorear, revisar y realizar seguimiento a los riesgos de corrupción. En ese orden de ideas, en el marco de los procesos y procedimientos de la RNEC, la acción institucional está orientada a mitigar los riesgos de corrupción mediante el fortalecimiento de los controles para tratarlos y, de esta manera, minimizar su impacto.

Participación ciudadana. “Constituye el derecho de los ciudadanos a participar en la vida política, administrativa, económica, social y cultural del país, así como a controlar el poder político” (Ley 1757 de 2015, artículo 1).

Gobernanza. Es la “realización de relaciones políticas entre diversos actores involucrados en el proceso de decidir, ejecutar y evaluar

 REGISTRADURÍA NACIONAL DEL ESTADO CIVIL	PROCESO	PLANEACIÓN DE LA GESTIÓN INSTITUCIONAL	CÓDIGO	PGDC04
	DOCUMENTO	PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL COLOMBIANO DE LA RNEC	VERSIÓN	0

Aprobado:29/01/2020

decisiones sobre asuntos de interés público, proceso que puede ser caracterizado como un juego de poder, en el cual la competencia y la cooperación coexisten como reglas posibles; y que incluye instituciones tanto formales como informales”.²

Considerando que se trata de un principio democrático, un imperativo constitucional y legal y una de las acciones que promueve la RNEC, está muy presente en la vida institucional de la entidad, en busca de mejorar los servicios en materia de registro civil e identificación y en materia electoral.


Rendición de cuentas. Por rendición de cuentas se entiende “el proceso conformado por un conjunto de normas, procedimientos, metodologías, estructuras, prácticas y resultados mediante los cuales, las entidades de la administración pública del nivel nacional y territorial y los servidores públicos informan, explican y dan a conocer los resultados de su gestión a los ciudadanos, la sociedad civil, otras entidades públicas y a los organismos de control, a partir de la promoción del diálogo” (Ley 1757 de 2015, artículo 48).

8.1 Componente 1: atención al colombiano

La Registraduría Nacional del Estado Civil, consciente de que los colombianos son la razón de ser de su existencia y comprometida en mejorar la calidad en la atención y la entrega de los productos de la RNEC a todos los colombianos y a todas las empresas públicas y privadas que así lo requieran, formula la siguiente estrategia de Atención al colombiano.

El diseño y formulación de la estrategia del Plan Anticorrupción y de Atención al Colombiano en su componente de atención al colombiano, se fundamenta en los

² Whittingham, M. V. (2010). ¿Qué es la gobernanza y para qué sirve?, *Revista Análisis Internacional*, 2, p. 219-236.

 REGISTRADURÍA NACIONAL DEL ESTADO CIVIL	PROCESO	PLANEACIÓN DE LA GESTIÓN INSTITUCIONAL	CÓDIGO	PGDC04
	DOCUMENTO	PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL COLOMBIANO DE LA RNEC	VERSIÓN	0

Aprobado:29/01/2020


siguientes lineamientos normativos, instrumentos metodológicos y documentos institucionales.

Instrumentos normativos:

- Constitución Política de Colombia
- Decreto 2623 de 2009: Por el cual se crea el Sistema Nacional de Servicio al Ciudadano.
- Ley 1437 de 2011: Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo. Regula asuntos como la atención de peticiones, sedes electrónicas, acceso a la información por parte de los ciudadanos, deberes y derechos de los ciudadanos y de los servidores; derechos de las personas ante las autoridades; deberes de las personas; deberes de las autoridades en la atención al público; y deber de información al público.
- Ley 1755 de 2015: Por medio de la cual se regula el Derecho Fundamental de Petición.
- Decreto 1166 de 2016: Regula la presentación, tratamiento y radicación de las peticiones presentadas verbalmente.
- Documento Conpes 3649 de 2010: Política Nacional de Servicio al Ciudadano.
- Documento Conpes 3785 de 2013: Política Nacional de eficiencia administrativa al Servicio del ciudadano y Modelo de Gestión Pública eficiente al Servicio del Colombiano.

Instrumentos metodológicos:

- “Protocolo de Servicio al ciudadano”, Programa Nacional de

 REGISTRADURÍA NACIONAL DEL ESTADO CIVIL	PROCESO	PLANEACIÓN DE LA GESTIÓN INSTITUCIONAL	CÓDIGO	PGDC04
	DOCUMENTO	PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL COLOMBIANO DE LA RNEC	VERSIÓN	0

Aprobado:29/01/2020

Servicio al Ciudadano (Departamento Nacional de Planeación, 2015).

— “Guía de Lenguaje Claro para servidores públicos de Colombia”, Programa Nacional de Servicio al Ciudadano (Departamento Nacional de Planeación, 2015).


Documentos institucionales:

- Proceso de servicio al colombiano (Código SCCR01, versión 1).
- Procedimiento de atención y servicio a los colombianos a través de diferentes canales (Código SCPD02, versión 1).
- Procedimiento de atención de PQRSDC (Código SCPD01, versión 7).
- Manual de servicio a los colombianos (RNEC SCMN01).
- Protocolos de atención al colombiano (RNEC SCPT01).
- Portafolio de trámites y servicios de la (RNEC.SCGU01).

Estrategia y subcomponentes³: La estrategia de atención al colombiano de la Registraduría Nacional del Estado Civil comprende la implementación de actividades en los siguientes cuatro ejes de acción:

- 1) Estructura administrativa y direccionamiento estratégico.
- 2) Relacionamiento con el ciudadano.
- 3) Fortalecimiento de los canales de atención.
- 4) Normativo y procedimental: procesos y procedimientos.

³ Para una definición de estos subcomponentes puede verse el documento “Estrategias para la construcción del plan anticorrupción y de atención al ciudadano. (versión 2)” (Secretaría de Transparencia Presidencia de la República, 2015).

 REGISTRADURÍA NACIONAL DEL ESTADO CIVIL	PROCESO	PLANEACIÓN DE LA GESTIÓN INSTITUCIONAL	CÓDIGO	PGDC04
	DOCUMENTO	PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL COLOMBIANO DE LA RNEC	VERSIÓN	0

Aprobado:29/01/2020

8.2 Componente 2: atención diferenciada


En concordancia con el componente de Atención al Colombiano, la Registraduría Nacional del Estado Civil busca garantizar atención oportuna, incluyente y efectiva a poblaciones vulnerables y/o con características especiales.

De acuerdo con información del Observatorio Nacional de Discapacidad del Ministerio de Salud y Protección Social, el total de colombianos en condición de discapacidad para abril de 2018 era de 1.404.108 personas, según el Registro de Localización y Caracterización de Personas con Discapacidad RLCPD. Cabe resaltar que los departamentos con más del 3 % con personas en condición de discapacidad son Magdalena, César, Sucre, Santander, Boyacá, Casanare, Huila, Quindío, Nariño, Putumayo y Amazonas.

Asimismo, de acuerdo con la información suministrada por Censo Nacional de Población y Vivienda 2018, hay 1.905.617 personas que se autorreconocen como indígenas, lo que corresponde al 4,4 % del total nacional de la población. De igual manera, el total de población que se autorreconoce como negra, afrocolombiana, raizal y palenquera en 2018 asciende a 2.982.224 personas. Para el caso de la población que se autorreconoce como gitana o ROM este valor asciende a 2.649.

Así pues, la presente estrategia busca incorporar acciones afirmativas orientadas a facilitar la prestación de productos y servicios a la población anteriormente mencionada.

Ahora bien, desde Plan Nacional de Desarrollo 2018-2022 (Ley 1955 de 2019: “Pacto por Colombia, pacto por la equidad”), se plantea una estrategia que tiene como objetivo la inclusión de personas con discapacidad, buscando impulsar la participación de esta población en igualdad de condiciones, mediante la adecuación de condiciones de accesibilidad y la implementación de políticas públicas y programas. Lo anterior, con el diseño e implementación del Plan Nacional de Accesibilidad que deberá ser adoptado por todas las entidades del orden nacional;

 REGISTRADURÍA NACIONAL DEL ESTADO CIVIL	PROCESO	PLANEACIÓN DE LA GESTIÓN INSTITUCIONAL	CÓDIGO	PGDC04
	DOCUMENTO	PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL COLOMBIANO DE LA RNEC	VERSIÓN	0

Aprobado:29/01/2020

además de la implementación de un Índice de accesibilidad que permitirá los avances en materia de accesibilidad de las instalaciones de las entidades públicas y de los servicios e información que estas ofrecen, en modos, medios y formatos de comunicación accesibles para las personas en condición de discapacidad.


El diseño y formulación de esta estrategia responden a los siguientes instrumentos normativos y metodológicos.

Instrumentos normativos:

- Decreto 2623 de 2009. “Por el cual se crea el Sistema Nacional de Servicio al Ciudadano”.
- Conpes 3649. Política Nacional de Servicio al Ciudadano.
- Ley 1618 de 2013. “Por medio del cual se establecen disposiciones para garantizar el pleno ejercicio de los derechos de las personas con discapacidad”.
- Conpes 166 de 2013. Política Pública Nacional de Discapacidad e Inclusión Social.

Instrumentos metodológicos:

- “Guía de caracterización de ciudadanos, usuarios y grupos de interés”. Departamento Administrativo de la Función Pública (DAFP), Departamento Nacional de Planeación (DNP).
- “Guía para entidades públicas servicio y atención incluyente”, Programa Nacional de Servicio al Ciudadano, Departamento Nacional de Planeación (DNP).

 REGISTRADURÍA NACIONAL DEL ESTADO CIVIL	PROCESO	PLANEACIÓN DE LA GESTIÓN INSTITUCIONAL	CÓDIGO	PGDC04
	DOCUMENTO	PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL COLOMBIANO DE LA RNEC	VERSIÓN	0

Aprobado:29/01/2020

Estrategia y subcomponentes:

La estrategia de Atención diferenciada de la Registraduría Nacional del Estado Civil comprende la implementación de acciones en los siguientes dos subcomponentes:

- 1) Capacitación: formación de los servidores públicos de la RNEC para la atención a poblaciones que dadas sus características requieren una atención preferente
- 2) Organización: son las condiciones organizacionales que implementa la RNEC para la atención preferente a determinados grupos poblaciones dadas sus condiciones sociales, sexuales, entre otras.


8.3 Componente 3: transparencia y acceso a la información

La Registraduría Nacional del Estado Civil, con la firme voluntad de facilitar el ejercicio democrático y permitir que los colombianos accedan fácil y oportunamente a la información de su interés, formula en el presente documento su plan de acción de transparencia y acceso a la información pública para la vigencia 2020.

El diseño y formulación de la estrategia de transparencia y acceso a la información se fundamenta en los siguientes lineamientos normativos.

Instrumentos normativos:

- Ley 1474 de 2011. “Por la cual se dictan normas orientadas a fortalecer los mecanismos de prevención, investigación y sanción de actos de corrupción y la efectividad del control de la gestión pública”.
- Ley 1712 de 2014. “Por medio de la cual se crea la Ley de Transparencia y del Derecho de Acceso a la Información Pública Nacional y se dictan otras disposiciones”.
- Decreto 103 de 2015. “Por el cual se reglamenta parcialmente la Ley 1712 de 2014 y se dictan otras disposiciones”.

 REGISTRADURÍA NACIONAL DEL ESTADO CIVIL	PROCESO	PLANEACIÓN DE LA GESTIÓN INSTITUCIONAL	CÓDIGO	PGDC04
	DOCUMENTO	PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL COLOMBIANO DE LA RNEC	VERSIÓN	0

Aprobado:29/01/2020

Estrategia y subcomponentes⁴:

La estrategia de transparencia y acceso a la información pública de la Registraduría Nacional del Estado Civil para la vigencia 2020, comprende la implementación de actividades en los siguientes seis subcomponentes:


- 1) Lineamientos de Transparencia Activa.
- 2) Lineamientos de Transparencia Pasiva.
- 3) Protección de datos personales.
- 4) Elaboración de los instrumentos de Gestión de la Información.
- 5) Criterio diferencial de accesibilidad
- 6) Capacitación y sensibilización.

8.4 Componente 4: racionalización de trámites

La Ley 1955 de 2019, por la cual se expide el Plan Nacional de Desarrollo 2018-2022 “Pacto por Colombia, Pacto por la Equidad”, en su artículo 333, le otorgó facultades extraordinarias al Presidente de la República por un término de seis meses una vez publicada dicha ley, para simplificar o suprimir o reformar trámites, procesos y procedimientos innecesarios existentes en la administración pública. Como consecuencia de lo anterior, se expidió el Decreto 2106 de 2019 mediante el cual se dictaron normas para simplificar, suprimir y reformar trámites, procesos y procedimientos y, específicamente para la Registraduría, se emitieron directrices para la simplificación de distintos trámites en el Estado colombiano.

La Registraduría Nacional del Estado Civil, con el objetivo de establecer un apropiado acercamiento con los colombianos y desarrollar acciones que permitan contar con trámites simples, eficientes, directos y oportunos, formula a continuación

⁴ Para una definición de estos subcomponentes puede verse el documento “Estrategias para la construcción del plan anticorrupción y de atención al ciudadano. (versión 2)” (Secretaría de Transparencia Presidencia de la República, 2015).

 REGISTRADURÍA NACIONAL DEL ESTADO CIVIL	PROCESO	PLANEACIÓN DE LA GESTIÓN INSTITUCIONAL	CÓDIGO	PGDC04
	DOCUMENTO	PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL COLOMBIANO DE LA RNEC	VERSIÓN	0

Aprobado:29/01/2020

la estrategia de racionalización de trámites para la vigencia 2020.

El diseño y formulación del Plan Anticorrupción y de Atención al colombiano en su componente de racionalización de trámites, se fundamenta en los siguientes lineamientos normativos e instrumentos metodológicos.


Instrumentos normativos:

— Decreto 2106 de 2019: “Por medio del cual se dictan normas para simplificar, suprimir y reformar trámites, procesos y procedimientos innecesarios existentes en la administración pública”.

— Decreto 1083 de 2015: “Por medio del cual se expide el Decreto Único Reglamentario del Sector de Función Pública”. Regula el procedimiento para establecer y modificar los trámites autorizados por la ley y crear las instancias para los mismos efectos.

— Decreto Ley 019 de 2012: “Por el cual se dictan normas para suprimir o reformar regulaciones, procedimientos y trámites innecesarios existentes en la Administración Pública”. Dicta las normas para suprimir o reformar regulaciones, procedimientos y trámites innecesarios existentes en la Administración Pública.

— Ley 962 de 2005: “Por la cual se dictan disposiciones sobre racionalización de trámites y procedimientos administrativos de los organismos y entidades del Estado y de los particulares que ejercen funciones públicas o prestan servicios públicos”. Dicta disposiciones sobre racionalización de trámites y procedimientos administrativos de los organismos y entidades del Estado y de los particulares que ejercen funciones públicas o prestan servicios públicos.

 REGISTRADURÍA NACIONAL DEL ESTADO CIVIL	PROCESO	PLANEACIÓN DE LA GESTIÓN INSTITUCIONAL	CÓDIGO	PGDC04
	DOCUMENTO	PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL COLOMBIANO DE LA RNEC	VERSIÓN	0

Aprobado:29/01/2020

Instrumentos metodológicos:

- “Estrategias para la construcción del plan anticorrupción y de atención al ciudadano (versión 2)” (Secretaría de Transparencia Presidencia de la República, 2015).
- “Metodología para la implementación del Modelo Integrado de Planeación y Gestión” (Departamento Administrativo de la Función Pública, versión 2, febrero de 2016).
- “Guía metodológica para la racionalización trámites” (Departamento Administrativo de la Función Pública, diciembre de 2017).

Estrategia y subcomponentes⁵:

La estrategia de Racionalización de Trámites de la Registraduría Nacional del Estado Civil para la vigencia 2020, comprende la implementación de un plan de acción en el siguiente subcomponente:


- 1) Racionalización de trámites.

La estrategia y plan de acción de racionalización de trámites se encuentra contenido en el formato diligenciado con las acciones de racionalización registradas en el Sistema Único de Información de Trámites (SUIT) del DAFP.

8.5 Componente 5: gestión ética y de riesgos de corrupción (Mapa de Riesgos de Corrupción)

La Registraduría Nacional del Estado Civil, con el firme propósito de administrar los riesgos de corrupción, fortalecer los controles para tratarlos y minimizar su impacto, formula por medio del presente documento la estrategia para la gestión del riesgo

⁵ Para una definición de estos subcomponentes puede verse el documento “Estrategias para la construcción del plan anticorrupción y de atención al ciudadano. (versión 2)” (Secretaría de Transparencia Presidencia de la República, 2015).

 REGISTRADURÍA NACIONAL DEL ESTADO CIVIL	PROCESO	PLANEACIÓN DE LA GESTIÓN INSTITUCIONAL	CÓDIGO	PGDC04
	DOCUMENTO	PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL COLOMBIANO DE LA RNEC	VERSIÓN	0

Aprobado:29/01/2020

de corrupción en la vigencia 2020.

El diseño y formulación de la estrategia de lucha contra la corrupción y de atención al colombiano en su componente de Gestión del Riesgo de Corrupción, se fundamenta en los siguientes lineamientos normativos, instrumentos metodológicos y políticas institucionales.

Instrumentos normativos:

Ley 1474 de 2011: “Por la cual se dictan normas orientadas a fortalecer los mecanismos de prevención, investigación y sanción de actos de corrupción y la efectividad del control de la gestión pública”.

— Conpes 167 de 2013: Estrategia Nacional de Política Pública Integral Anticorrupción.

— Decreto 1081 de 2015: “Por medio del cual se expide el Decreto Reglamentario Único del Sector Presidencia de la República” y se señala la metodología del PAyAC.


— Decreto 124 de 2016: “Por el cual se sustituye el Título 4 de la Parte 1 del Libro 2 del Decreto 1081 de 2015, relativo al Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano”.

Instrumentos metodológicos:

— “Estrategias para la construcción del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano (versión 2)” (Secretaría de Transparencia Presidencia de la República, 2015).

— “Guía para la gestión del riesgo de corrupción, 2015” (Secretaría de Transparencia, Presidencia de la República, 2015).

— “Guía para la administración del riesgo y el diseño de controles en entidades públicas. Riesgos de gestión, corrupción y seguridad digital”

 REGISTRADURÍA NACIONAL DEL ESTADO CIVIL	PROCESO	PLANEACIÓN DE LA GESTIÓN INSTITUCIONAL	CÓDIGO	PGDC04
	DOCUMENTO	PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL COLOMBIANO DE LA RNEC	VERSIÓN	0

Aprobado:29/01/2020

(versión 4) (Departamento Administrativo de la Función Pública — DAFP—, 2018).

Políticas y guías institucionales:

— Política de Administración de Riesgos de la Registraduría Nacional del Estado Civil (adoptada mediante la Resolución nº 8183 del 05 de diciembre de 2008).

— Procedimiento de Administración de Riesgos (Código SGPD02, versión 2, aprobado el 19 de diciembre de 2017).


— Adecuación del taller para la construcción, identificación, valoración de los riesgos de corrupción (actualizado en diciembre de 2019 para la consolidación del Mapa de Riesgos de Corrupción del nivel central y el nivel desconcentrado para la vigencia 2020).

Estrategia y subcomponentes⁶:

La estrategia de Gestión del Riesgo de Corrupción de la Registraduría Nacional del Estado Civil para la vigencia 2020, comprende la implementación de un plan de acción en los siguientes diez subcomponentes:

- 1) Divulgación
- 2) Monitoreo y revisión
- 3) Seguimiento
- 4) Construcción del Mapa de Riesgos de Corrupción vigencia 2021

⁶ Para una definición de estos subcomponentes puede verse el documento “Estrategias para la construcción del plan anticorrupción y de atención al ciudadano. (versión 2)” (Secretaría de Transparencia Presidencia de la República, 2015).

 REGISTRADURÍA NACIONAL DEL ESTADO CIVIL	PROCESO	PLANEACIÓN DE LA GESTIÓN INSTITUCIONAL	CÓDIGO	PGDC04
	DOCUMENTO	PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL COLOMBIANO DE LA RNEC	VERSIÓN	0

Aprobado:29/01/2020

- 5) Política de Administración de Riesgos.
- 6) Consolidación
- 7) Aprobación
- 8) Consulta y socialización
- 9) Ajustes
- 10) Divulgación
- 11) Gestión ética: su objetivo es para fomentar, promover y fortalecer una cultura de trabajo ético integral y de buen desempeño.


8.6 Componente 6: participación y gobernanza

La Registraduría Nacional del Estado Civil, con el propósito de fomentar y cualificar la participación ciudadana entre la RNEC y los colombianos, formula en el presente documento su estrategia de participación y gobernanza para la vigencia 2020, con el objetivo de fortalecer y aumentar los canales de comunicación con la ciudadanía, las partes interesadas y nuestros servidores públicos.

El diseño y formulación de la estrategia de participación ciudadana, como un componente adicional a los cinco componentes obligatorios del Plan Anticorrupción y de Atención al Colombiano, se fundamenta en los siguientes lineamientos normativos.

Instrumentos normativos:

- Constitución Política de Colombia de 1991 (artículos 2, 40, 103 y 270).
- Ley 134 de 1994: “Por la cual se dictan normas sobre mecanismos

 REGISTRADURÍA NACIONAL DEL ESTADO CIVIL	PROCESO	PLANEACIÓN DE LA GESTIÓN INSTITUCIONAL	CÓDIGO	PGDC04
	DOCUMENTO	PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL COLOMBIANO DE LA RNEC	VERSIÓN	0

Aprobado:29/01/2020

de participación ciudadana”.

— Ley 1474 de 2011 (artículo 78): Democratización de la Administración Pública.

— Decreto 2482 de 2012: Políticas de desarrollo administrativo: transparencia, participación y servicio al ciudadano.

— Ley 1712 de 2014: “Por medio de la cual se crea la Ley de Transparencia y del Derecho de Acceso a la Información Pública Nacional y se dictan otras disposiciones”.

— Ley 1757 de 2015: “Por la cual se dictan disposiciones en materia de promoción y protección del derecho a la participación democrática”.

— Conpes 3649 de 2010: Mejoramiento de los canales de atención de las entidades.

Instrumentos metodológicos:


— “La planificación participativa ahora lograr un cambio estructural con igualdad” (Comisión Económica para América Latina y el Caribe — Cepal—, 2015).

— “Participación en el control social a la gestión pública” (Ministerio del Interior y de Justicia, 2006).

Estrategia y subcomponentes:

La estrategia Participación ciudadana de la Registraduría Nacional del Estado Civil para la vigencia 2020, comprende la implementación de acciones en el siguiente subcomponente:

1) Participación y gobernanza de partes interesadas: tiene como

 REGISTRADURÍA NACIONAL DEL ESTADO CIVIL	PROCESO	PLANEACIÓN DE LA GESTIÓN INSTITUCIONAL	CÓDIGO	PGDC04
	DOCUMENTO	PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL COLOMBIANO DE LA RNEC	VERSIÓN	0

Aprobado:29/01/2020

objetivo involucrar a los diferentes actores externos para el mejoramiento de trámites misionales

8.7 Componente 7: rendición de cuentas

La Registraduría Nacional del Estado Civil, con el objetivo de consolidar el diálogo directo y continuo y la rendición de cuentas como procesos permanentes entre la RNEC y los colombianos de cara al desarrollo de una cultura de participación ciudadana, transparencia y rendición de cuentas institucional y a los colombianos, formula a continuación la Estrategia de Rendición de Cuentas para la vigencia 2020.


El diseño y formulación de la estrategia del Plan de Atención al colombiano, en su componente de Rendición de Cuentas, se fundamenta en los siguientes lineamientos normativos e instrumentos metodológicos.

Instrumentos normativos:

- Ley 1474 de 2011: “Por la cual se dictan normas orientadas a fortalecer los mecanismos de prevención, investigación y sanción de actos de corrupción y la efectividad del control de la gestión pública”.
- Ley 1712 de 2014: “Por medio de la cual se crea la Ley de Transparencia y del Derecho de Acceso a la Información Pública Nacional y se dictan otras disposiciones”.
- Ley 1757 de 2015: “Por la cual se dictan disposiciones en materia de promoción y protección del derecho a la participación democrática”.

Instrumentos metodológicos:

- “Estrategias para la Construcción del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano (versión 2)” (Secretaría de Transparencia, Presidencia de la República, 2015).

 REGISTRADURÍA NACIONAL DEL ESTADO CIVIL	PROCESO	PLANEACIÓN DE LA GESTIÓN INSTITUCIONAL	CÓDIGO	PGDC04
	DOCUMENTO	PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL COLOMBIANO DE LA RNEC	VERSIÓN	0

Aprobado:29/01/2020

—Manual Único de Rendición de Cuentas (MURC), con enfoque basado en derechos humanos y paz (versión 2) (Departamento Administrativo de la Función Pública —DAFP—).

— Procedimiento de Rendición de Cuentas (Código PGPD06, versión 0).

8.7.1 Estrategia de rendición de cuentas 2020


En la presente subsección se expone la estrategia de rendición de cuentas de la Registraduría Nacional del Estado Civil para la vigencia 2020.

La estrategia de rendición de cuentas que se presenta por medio del presente documento, se orienta hacia el cumplimiento del Conpes 3654 de 2010 y de los lineamientos metodológicos expuestos en el Manual Único de Rendición de Cuentas elaborado por el DAFP. Es importante resaltar el concepto jurídico de *rendición de cuentas*, contemplado en el artículo 48 de la Ley 1757 de 2015, en el cual la rendición de cuentas se entiende como el proceso conformado por un conjunto de normas, procedimientos, metodologías, estructuras, prácticas y resultados mediante los cuales, las entidades de la administración pública del nivel nacional y territorial y los servidores públicos informan, explican y dan a conocer los resultados de su gestión a los ciudadanos, la sociedad civil, otras entidades públicas y a los organismos de control, a partir de la promoción del diálogo.

8.7.1.1 Fases de la estrategia de rendición de cuentas

Ahora bien, desde este enfoque, las etapas del proceso de rendición de cuentas comprenden los siguientes cuatro pasos: el aprestamiento, el diseño, la preparación y la ejecución. A continuación, se hará énfasis en cada una de las etapas.

1) Aprestamiento: organización gradual de actividades que promueven la cultura de rendición de cuentas dentro de la entidad y en el relacionamiento con los grupos de valor. Incluye actividades tales

 REGISTRADURÍA NACIONAL DEL ESTADO CIVIL	PROCESO	PLANEACIÓN DE LA GESTIÓN INSTITUCIONAL	CÓDIGO	PGDC04
	DOCUMENTO	PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL COLOMBIANO DE LA RNEC	VERSIÓN	0

Aprobado:29/01/2020

como identificación del estado actual de la rendición de cuentas, capacitación y organización del equipo líder.

2) Diseño: tiene como finalidad proyectar actividades que sean útiles y efectivas, con la implementación de procesos participativos para definir las actividades, responsables, tiempos y recursos de la rendición de cuentas.

3) Preparación: se refiere a las condiciones necesarias para la rendición de cuentas y tiene en cuenta actividades como generación y análisis de información, elaboración del informe de gestión para la rendición de cuentas, diseño de los formatos, mecanismos para la publicación, difusión y comunicación permanente y la capacitación de los actores interesados para la rendición de cuentas.

4) Ejecución: es la puesta en marcha de la estrategia de rendición de cuentas de acuerdo con las actividades definidas.


8.7.1.2 Subcomponentes de la estrategia de rendición de cuentas⁷

- Información de calidad y en lenguaje comprensible.
- Diálogo de doble vía con la ciudadanía y sus organizaciones.
- Evaluación y retroalimentación a la gestión institucional.

8.7.2 Objetivos de la rendición de cuentas

La estrategia de rendición debe definir una serie de objetivos que permitan definir la ruta a seguir y relacionar los resultados esperados con la implementación de esta. A continuación, se presenta el objetivo general y los objetivos específicos en materia

⁷ Para una definición de estos subcomponentes puede verse el documento “Estrategias para la construcción del plan anticorrupción y de atención al ciudadano. (versión 2)” (Secretaría de Transparencia Presidencia de la República, 2015).

 REGISTRADURÍA NACIONAL DEL ESTADO CIVIL	PROCESO	PLANEACIÓN DE LA GESTIÓN INSTITUCIONAL	CÓDIGO	PGDC04
	DOCUMENTO	PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL COLOMBIANO DE LA RNEC	VERSIÓN	0

Aprobado:29/01/2020

de rendición de cuentas.

8.7.2.1 Objetivo general

Fortalecer el diálogo directo y continuo con la ciudadanía a partir de la rendición de cuentas, como un proceso permanente entre la Registraduría Nacional del Estado Civil y los colombianos, de cara a la consolidación de una cultura de participación ciudadana.


8.7.2.2 Objetivos específicos

Los objetivos de los componentes de la Estrategia de Rendición de Cuentas de la RNEC, son los siguientes:

Información. Aumentar la disponibilidad y mejorar los atributos de la información que se entrega a los colombianos por parte de la Registraduría Nacional del Estado Civil para los fines de rendición de cuentas, con el objetivo de que la misma sea de calidad, clara, comprensible, completa, actualizada, oportuna y accesible a todos los colombianos.

Diálogo-Explicación. Fomentar y cualificar el diálogo, la comunicación bidireccional y la retroalimentación entre la Registraduría Nacional del Estado Civil y los colombianos, mediante la planificación y ejecución de instrumentos y jornadas innovadoras para la rendición de cuentas que garanticen la interlocución y deliberación sobre temas de gestión institucional.

Responsabilidad. Cumplir con los compromisos adquiridos con los colombianos, que deben estar articulados con un proceso de seguimiento y retroalimentación activo, para lograr incorporar las recomendaciones de los colombianos al mejoramiento de la gestión institucional; y el fortalecimiento de la comunicación y la participación

 REGISTRADURÍA NACIONAL DEL ESTADO CIVIL	PROCESO	PLANEACIÓN DE LA GESTIÓN INSTITUCIONAL	CÓDIGO	PGDC04
	DOCUMENTO	PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL COLOMBIANO DE LA RNEC	VERSIÓN	0

Aprobado:29/01/2020

ciudadana.

8.7.3 Principios de la rendición de cuentas

La Estrategia de Rendición de Cuentas de la RNEC se fundamenta en los siguientes cinco principios:


1) Soberanía popular. Principio constitucional que se traduce en que el poder público es el pueblo, gracias a lo cual “los ciudadanos tienen derecho a pedir información y explicaciones de los gobernantes porque la soberanía reside en ellos como constituyentes primarios del poder público” (Conpes 3654, 2010).

2) Democracia participativa. Principio fundamental del derecho a una verdadera participación ciudadana en la vida política, administrativa, económica, social y cultural y de controlar el poder político.

3) Acceso a la información. Principio en virtud del cual toda la información de interés público que sea producida, gestionada y difundida por las entidades públicas, deberá ser oportuna, objetiva, veraz, completa, reutilizable, procesable y estar disponible en formatos accesibles para los solicitantes e interesados en ella, salvo reserva legal (Ley 1712 de 2014, artículo 3).

4) Transparencia. Principio conforme al cual toda la información en poder de las entidades estatales se presume pública y, en consecuencia, se debe proporcionar y facilitar el acceso a la misma en los términos más amplios posibles y a través de diferentes medios y procedimientos, excluyendo solo aquello que esté sujeto a las excepciones constitucionales y legales y bajo el cumplimiento de los requisitos establecidos en la ley (Ley 1712 de 2014).

5) Responsabilidad pública. Principio que recae en el Estado, las

 REGISTRADURÍA NACIONAL DEL ESTADO CIVIL	PROCESO	PLANEACIÓN DE LA GESTIÓN INSTITUCIONAL	CÓDIGO	PGDC04
	DOCUMENTO	PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL COLOMBIANO DE LA RNEC	VERSIÓN	0

Aprobado:29/01/2020

instituciones, las autoridades y los funcionarios públicos de servir a la comunidad y garantizar el interés público y responsabilidad que el ciudadano asume de acuerdo con el conocimiento que tiene de cuáles son sus derechos y obligaciones en la sociedad.

8.7.4 Definición del equipo responsable de la rendición de cuentas


La estrategia de rendición de cuentas de la RNEC es responsabilidad de las siguientes instancias:

A los **responsables de los procesos y macroprocesos en el nivel central y desconcentrado** les corresponde adelantar las actividades propuestas en el Plan Anticorrupción y de Atención al colombiano y en la Estrategia de Rendición de Cuentas, y rendir los informes y reportes de su cumplimiento y gestión, así como el apoyo que les sean solicitados por las Oficinas de Planeación y Control Interno.

A la **Oficina de Planeación**, como coordinador de la estrategia, le corresponden las siguientes tareas: a) liderar y coordinar todo el proceso de programación de las acciones y estrategias de rendición de cuentas; b) consolidar el Plan Anticorrupción y de Atención al Colombiano; c) coordinar con los responsables de los macroprocesos la planeación e informe de gestión; d) consolidar el Informe de Gestión; y e) servir de instancia técnica en todo el proceso de rendición de cuentas.

A la **Oficina de Comunicaciones y Prensa** le corresponde efectuar el apoyo logístico a la rendición de cuentas, desarrollar la estrategia de comunicaciones, definir, coordinar y gestionar los mecanismos de divulgación de información, de consulta e invitación a la ciudadanía y el apoyo logístico en los espacios de diálogo, participación y rendición de cuentas.

A la **Oficina de Control Interno** le corresponde adelantar la verificación de la elaboración y de la publicación del Plan Anticorrupción y de Atención al Colombiano en su componente de Rendición de Cuentas. Así mismo, le concierne efectuar el seguimiento y control de la implementación, avances y ejecución de las actividades

 REGISTRADURÍA NACIONAL DEL ESTADO CIVIL	PROCESO	PLANEACIÓN DE LA GESTIÓN INSTITUCIONAL	CÓDIGO	PGDC04
	DOCUMENTO	PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL COLOMBIANO DE LA RNEC	VERSIÓN	0

Aprobado:29/01/2020


programadas en materia de rendición de cuentas.

8.7.5 Actores para ser tenidos en cuenta en las consultas e invitaciones que efectúe la RNEC en materia de rendición de cuentas

Con el objetivo de promover la participación de organizaciones y actores representativos de diferentes sectores de la sociedad, la Registraduría Nacional del Estado Civil consultará e invitará en los aspectos y diversos espacios de participación ciudadana y rendición de cuentas a las siguientes organizaciones y grupos de interés:

- 1) Colombianos y colombianas usuarios de la RNEC y/o interesadas en los temas de la RNEC.
- 2) Funcionarios de todas las dependencias de la RNEC del nivel central y desconcentrado.
- 3) Organizaciones sociales representativas.
- 4) Organizaciones no gubernamentales, organismos internacionales, entre otros.
- 5) Organismos de control, especialmente Procuraduría General de la Nación y Contraloría General de la República.
- 6) Representantes de los gremios y la academia: asociaciones de profesionales, universidades, docentes, representantes estudiantiles.
- 7) Medios de comunicación, prensa, radio, televisión nacional y regional.
- 8) Partidos y movimientos políticos, grupos significativos de ciudadanos.

8.7.6 Temas, aspectos y contenidos mínimos del informe de gestión de

 REGISTRADURÍA NACIONAL DEL ESTADO CIVIL	PROCESO	PLANEACIÓN DE LA GESTIÓN INSTITUCIONAL	CÓDIGO	PGDC04
	DOCUMENTO	PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL COLOMBIANO DE LA RNEC	VERSIÓN	0

Aprobado:29/01/2020

rendición de cuentas y demás espacios de participación ciudadana y rendición de cuentas

De conformidad con el Manual Único de Rendición de Cuentas del Estado Colombiano y las exigencias del Índice de Transparencia por Colombia, los temas, aspectos y contenidos mínimos a tener en cuenta en el Informe de Rendición de Cuentas, en la audiencia pública de rendición de cuentas y en los demás espacios y jornadas de participación ciudadana y rendición de cuentas de la Registraduría Nacional del Estado Civil, son los siguientes: a) desarrollo de valores cívicos y democráticos; b) identificación y registro civil; c) inclusión y garantía de derechos; d) tecnología; e) electoral; f) gestión presupuestal y contractual; g) fortalecimiento institucional; y h) talento humano.


8.7.7 Estrategia de comunicaciones y divulgación

Con el objetivo de fomentar y cualificar el diálogo, la comunicación bidireccional y la retroalimentación entre la Registraduría Nacional del Estado Civil y los colombianos, se implementarán los siguientes mecanismos, medios y espacios de: a) divulgación de información para la rendición de cuentas, b) consulta a la ciudadanía y servidores públicos sobre temas de interés; y c) espacios de diálogo, participación y rendición de cuentas.

8.7.7.1 Medios para la divulgación de la información en materia de rendición de cuentas

La Registraduría divulgará y socializará el informe de gestión de rendición de cuentas, la información de la audiencia pública de rendición de cuentas y la información de los distintos espacios y jornadas de participación ciudadana, por los siguientes medios:

— Página web de la RNEC (sección de “Transparencia y Acceso a la Información Pública”)

 REGISTRADURÍA NACIONAL DEL ESTADO CIVIL	PROCESO	PLANEACIÓN DE LA GESTIÓN INSTITUCIONAL	CÓDIGO	PGDC04
	DOCUMENTO	PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL COLOMBIANO DE LA RNEC	VERSIÓN	0

Aprobado:29/01/2020


- Espacio en Canal Institucional
- *Streaming* a través de la página web de la RNEC
- Facebook (transmisión en directo)
- Twitter (transmisión en directo)

8.7.7.2 Acciones de divulgación de información para la rendición de cuentas

- Acciones de *free press* para dar a conocer a través de los medios de comunicación el día, hora y canales a través de los cuales se llevará a cabo la audiencia de rendición de cuentas.
- Estrategia en redes sociales para dar a conocer el día, hora y canales a través de los cuales se llevará a cabo la audiencia de rendición de cuentas.
- Aviso permanente en página web para dar a conocer el día, hora y canales a través de los cuales se llevará a cabo la audiencia de rendición de cuentas.

8.7.7.3 Instrumento de consulta a la ciudadanía y servidores sobre temas de interés para la rendición de cuentas

La Registraduría Nacional del Estado Civil consultará a la ciudadanía sobre los temas de interés a ser tratados en los espacios de rendición de cuentas por medio de los siguientes instrumentos:

 REGISTRADURÍA NACIONAL DEL ESTADO CIVIL	PROCESO	PLANEACIÓN DE LA GESTIÓN INSTITUCIONAL	CÓDIGO	PGDC04
	DOCUMENTO	PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL COLOMBIANO DE LA RNEC	VERSIÓN	0

Aprobado:29/01/2020

Tabla 5. Instrumento de consulta a la ciudadanía y servidores

Encuesta virtual o física	Habilitación de aplicativo en la página web (en funcionamiento) donde el colombiano pueda consignar sus sugerencias frente a los temas que considere que deben ser tenidos en cuenta para la rendición de cuentas. Además, se incluirá la participación de los servidores de la RNEC, quienes tendrán la posibilidad de aportar ideas en la definición de espacios para la rendición de cuentas y los temas a tratar, por medio de un formulario vía correo electrónico institucional.
----------------------------------	--


8.7.7.4 Directrices para la invitación y consulta de los actores interesados en los procesos de participación y rendición de cuentas

Las consultas o invitaciones que se realicen a los colombianos y grupos de interés para participar en los temas y espacios de participación ciudadana y rendición de cuentas dispuestos por la RNEC en la vigencia 2020, deberán seguir las siguientes reglas:

- Se definirán medios de comunicación universal, de fácil acceso y amplia cobertura.
- Se efectuará la convocatoria o invitación a participar en el tema o evento con una antelación de mínimo de 15 días calendario a su realización.
- Se suministrará la información a los colombianos o grupos de interés convocados.

8.7.7.5 Medios o espacios para la participación ciudadana y la rendición de cuentas

La RNEC establecerá y hará uso de los siguientes espacios de diálogo con los

 REGISTRADURÍA NACIONAL DEL ESTADO CIVIL	PROCESO	PLANEACIÓN DE LA GESTIÓN INSTITUCIONAL	CÓDIGO	PGDC04
	DOCUMENTO	PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL COLOMBIANO DE LA RNEC	VERSIÓN	0

Aprobado:29/01/2020

colombianos y realizará los siguientes eventos en materia de rendición de cuentas a la ciudadanía:


- Rendición de cuentas de los directivos del nivel central al Registrador Nacional.
- Rendición de cuentas de los directivos del nivel desconcentrado al Registrador Nacional.
- Audiencia pública participativa de rendición de cuentas.

8.7.8 Estrategia y metodología de evaluación y seguimiento de la estrategia de rendición de cuentas

La Oficina de Control Interno es la encargada de realizar seguimiento a la estrategia de rendición de cuentas tres veces al año, así:

Tabla 6. Seguimiento de la estrategia de rendición de cuentas


Estrategia	Actividad	Fecha
Seguimiento a la elaboración y ejecución del componente de rendición de cuentas	Realizar seguimiento a las acciones programadas en el plan de acción de rendición de cuentas para el primer, segundo y tercer cuatrimestre.	Corte a 30 de abril, 31 de agosto y 31 de diciembre
Seguimiento de rendición de cuentas	Realizar seguimiento al cumplimiento del documento estrategias de rendición de cuentas en la ejecución de la rendición de cuentas una vez al año al finalizar las vigencias.	31 de diciembre
Análisis y evaluación de la rendición de cuentas 2020	Analizar y evaluar la rendición de cuentas en la RNEC y generar las observaciones y sugerencias de mejora para la rendición de cuentas de las siguientes vigencias.	31 de diciembre

 REGISTRADURÍA NACIONAL DEL ESTADO CIVIL	PROCESO	PLANEACIÓN DE LA GESTIÓN INSTITUCIONAL	CÓDIGO	PGDC04
	DOCUMENTO	PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL COLOMBIANO DE LA RNEC	VERSIÓN	0

Aprobado:29/01/2020

En el evento de que la Oficina de Control Interno detecte retrasos o demoras o algún tipo de incumplimiento de las fechas establecidas en el cronograma del PAyAC 2020 o en la estrategia de rendición de cuentas, deberá informarlo al responsable para que se realicen las acciones orientadas a cumplir la actividad.

El incumplimiento injustificado y reiterativo en la implementación y ejecución de los planes institucionales y de la gestión, así como del PAyAC y la estrategia de rendición de cuentas, constituye falta disciplinaria y será sancionado como tal.


 REGISTRADURÍA NACIONAL DEL ESTADO CIVIL	PROCESO	PLANEACIÓN DE LA GESTIÓN INSTITUCIONAL	CÓDIGO	PGDC04
	DOCUMENTO	PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL COLOMBIANO DE LA RNEC	VERSIÓN	0

Aprobado:29/01/2020

9. FORMULACIÓN DE LAS ESTRATEGIAS DEL PAYAC 2020 POR COMPONENTES

En conjunto, las estrategias del PAYAC 2020 se exponen en la matriz de su formulación, las cuales se anexan al presente documento, al igual que el Mapa de Riesgos de Corrupción del nivel central y del nivel desconcentrado (delegaciones).

Vale la pena resaltar que pueden agregarse, modificarse, eliminarse o complementarse las actividades programadas para la vigencia 2020, de acuerdo con las necesidades, expectativas o nuevas oportunidades de las partes interesadas en el desarrollo del plan.

 REGISTRADURÍA NACIONAL DEL ESTADO CIVIL	PROCESO	PLANEACIÓN DE LA GESTIÓN INSTITUCIONAL	CÓDIGO	PGDC04
	DOCUMENTO	PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL COLOMBIANO DE LA RNEC	VERSIÓN	0

Aprobado:29/01/2020

ASPECTOS QUE CAMBIARON EL DOCUMENTO	RESPONSABLE DE LA SOLICITUD DEL CAMBIO	FECHA DEL CAMBIO DD/MM/AAAA	VERSIÓN
Nuevo	Jefe de Oficina de Planeación.	29/01/2020	0

ELABORÓ: Silvia Lorena González Sánchez Candelaria Lucía Teherán Fontalvo Elizabeth Rivera Trujillo Fernando Gaspar Dueñas Profesionales de la Oficina de Planeación.	REVISÓ: Dr. José Fernando Flórez Ruiz Jefe de la Oficina de Planeación	APROBÓ: Comité Directivo.
FECHA: 23/01//2019	FECHA: 27/01/2020	FECHA: 29/01/2020



**REGISTRADURÍA
NACIONAL DEL ESTADO CIVIL**

PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL COLOMBIANO DE LA RNEC (2020)

