



**REGISTRADURÍA
NACIONAL DEL ESTADO CIVIL**

PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL COLOMBIANO 2021



**LA REGISTRADURÍA
DEL SIGLO XXI**



**REGISTRADURÍA
NACIONAL DEL ESTADO CIVIL**

ALEXANDER VEGA ROCHA

Registrador Nacional del Estado Civil

BENJAMÍN ORTÍZ TORRES

Secretario General

MIGUEL SANTIAGO GARCÍA BUSTOS

Secretario Privado

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 de la Oficina Jurídica

JOSÉ FERNANDO FLÓREZ RUIZ

Jefe de la Oficina de Planeación

LILIA AURORA ROMERO LARA

Jefe de la Oficina de Control Interno

LEYLA LIZARAZO VALENCIA

Jefe de la 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

SABRINA CAJIAO CABRERA

Gerente Administrativo y Financiero

ALEJANDRO ALBERTO CAMPO VALERO

Gerente de Informática

LUDIS EMILSE CAMPO VILLEGAS

Director Nacional de Gestión Electoral

JOSÉ ANTONIO PARRA FANDIÑO

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

DILY MARINA MAESTRE ZABALA

Directora Administrativa

Contenido	Pág.
Presentación	6
Introducción	9
<i>La corrupción: breve acercamiento a su historia y a sus diferentes enfoques conceptuales</i>	9
<i>Enfoque conceptual</i>	12
<i>Objetivo y proceso de consolidación</i>	15
<i>Programación para la elaboración del PAyAC y del mapa de riesgos de corrupción 2021</i>	15
<i>Construcción del PAyAC y de los mapas de riesgos de corrupción 2021</i>	15
<i>Consolidación del PAyAC y del mapa de riesgos de corrupción 2021</i>	16
<i>Consulta y socialización del PAyAC y del mapa de riesgos de corrupción 2021</i>	16
<i>Aprobación del PAyAC y del mapa de riesgos de corrupción 2021</i>	17
<i>Divulgación del PAyAC y del mapa de riesgos de corrupción 2021</i>	17
<i>Integración del PAyAC al Sistema de Planes de la RNEC</i>	17
<i>Trabajo en equipo</i>	17
1. Mandato y organización para la atención al colombiano y la prestación de servicios	18
1.1. Funciones constitucionales del Registrador Nacional del Estado Civil	18



1.2.	Mandato constitucional y legal de la RNEC	18
1.3.	Niveles de organización y administración de la RNEC	18
1.3.1.	Nivel central	19
1.3.2.	Nivel desconcentrado	20
2.	Sedes de atención al colombiano	21
3.	Caracterización de los usuarios de los servicios de la RNEC	23
4.	Contextualización y diagnóstico del PAyAC de la vigencia 2020	27
5.	Autodiagnóstico de las dimensiones del PAyAC	32
6.	Principales temas o asuntos que originaron PQRSDC durante la vigencia 2020	34
7.	Componentes del PAyAC 2021	36
7.1.	Componente 1: atención al colombiano	39
7.2.	Componente 2: atención diferenciada	41
7.3.	Componente 3: transparencia y acceso a la información	43
7.4.	Componente 4: racionalización de trámites	44
7.5.	Componente 5: gestión ética y de riesgos de corrupción (mapa de riesgos de corrupción)	46
7.6.	Componente 6: participación y gobernanza	47
7.7.	Componente 7: rendición de cuentas	49
7.7.1.	Estrategia de rendición de cuentas 2021	50
7.7.1.1	Fases de la estrategia de rendición de cuentas	50
7.7.1.2	Subcomponentes de la estrategia de rendición de cuentas	51
7.7.2.	Objetivos de la rendición de cuentas	51
7.7.2.1.	Objetivo general	51



7.7.2.2.	Objetivos específicos	52
7.7.3.	Principios de la rendición de cuentas	52
7.7.4.	Definición del equipo responsable de la rendición de cuentas	53
7.7.5.	Actores para ser tenidos en cuenta en las consultas e invitaciones que efectúe la RNEC en materia de rendición de cuentas	54
7.7.6.	Temas, aspectos y contenidos mínimos del informe de gestión de rendición de cuentas y demás espacios de participación ciudadana y rendición de cuentas	55
7.7.7.	Estrategia de comunicaciones y divulgación	55
7.7.7.1.	Medios para la divulgación de la información en materia de rendición de cuentas	55
7.7.7.2.	Acciones de divulgación de información para la rendición de cuentas	56
7.7.7.3.	Instrumento de consulta a la ciudadanía y servidores sobre temas de interés para la rendición de cuentas	56
7.7.7.4.	Directrices para la invitación y consulta de los actores interesados en los procesos de participación y rendición de cuentas	56
7.7.7.5.	Medios o espacios para la participación ciudadana y la rendición de cuentas	57
7.7.8.	Estrategia y metodología de evaluación y seguimiento de la estrategia de rendición de cuentas	57
8.	Formulación de las estrategias del PAyAC 2021 por componentes	59
	Referencias	60

Presentación

El efecto último más nocivo de la corrupción está relacionado con la pérdida de capacidad del Estado para crear valor público. Consiste en una pérdida nada despreciable de bienestar social que se deriva de la menor oferta de servicios que, en todos los niveles, el Estado les da a los ciudadanos, así como en su menor calidad y oportunidad.

La consecuencia última de la corrupción es una incapacidad profunda del Estado para prestarles más y mejores servicios a los ciudadanos. La gravedad de esta problemática, así como la importancia y urgencia de combatirla, no pueden exagerarse. Pues dicha incapacidad se traduce en violaciones permanentes de derechos humanos y constitucionales: en la falta de garantías materiales y formales para que los ciudadanos ejerzan satisfactoriamente sus derechos y gocen de más bienestar.

Consciente de esto, la Registraduría Nacional del Estado Civil (RNEC) ha priorizado la lucha contra la corrupción mediante dos grandes estrategias.

Por una parte, mediante el desarrollo y uso de tecnologías que permiten mantener un registro, control y operación cada vez más automático, detallado y confiable de los procesos mediante los cuales la RNEC les presta sus servicios a los colombianos (transformación digital).

Por otra, mediante una transformación de la cultura organizacional y de planeación estratégica que consiste en la adopción de una serie de principios que, en conjunto, establecen que el servicio al colombiano es el eje central de creación de valor público de la RNEC y, por tanto, priorizan la orientación hacia dar resultados y no hacia el mero cumplimiento de disposiciones legales.

Estas dos estrategias corresponden a dos objetivos estratégicos del “Plan Estratégico 2019-2023: la Registraduría del siglo XXI” y han guiado la concepción y elaboración del Plan Anticorrupción y de Atención al Colombiano (PAyAC) 2021.

El PAyAC 2021 mantiene la estructura de 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.

Durante el 2020, en todos estos componentes se hicieron avances que se enmarcan en el cumplimiento de las dos estrategias señaladas.

Así, en total se hicieron 64 actividades, entre las cuales se destacan el desarrollo de dos soluciones informáticas para el procesamiento y gestión de PQRSDC (en un trabajo conjunto con el MinTIC), así como para su análisis (analítica de datos y *big data*); la oferta de capacitaciones y talleres en materia de transparencia, datos abiertos, riesgos de corrupción y rendición de cuentas; la elaboración y monitoreo permanente de los mapas de riesgos por corrupción; y la realización de una audiencia pública de rendición de cuentas innovadora.

El PAyAC 2021, al igual que el del año 2020, cuenta con varias mejoras e innovaciones con respecto al 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, los controles de estos riesgos fueron revisados, en el mes de diciembre, por los responsables de los macroprocesos. Así se logró la consolidación del mapa de riesgos de corrupción del nivel central 2021 y del mapa de riesgos de corrupción del nivel desconcentrado 2021.

Para la formulación del PAyAC 2021, 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 PAyAC 2021 se articula con el Plan de Acción Institucional (PAI) 2021, que es el principal instrumento de planeación institucional de la entidad.

Para cerrar esta presentación, quiero agradecerles a todos los servidores de la RNEC su genuina vocación de servicio en tiempos de crisis sanitaria, social y económica, pues es gracias al compromiso de ustedes que la entidad sigue sirviéndoles a los colombianos en medio de las dificultades.

Y, por eso mismo, quiero invitarlos a seguir fortaleciendo e interiorizando su compromiso con los valores y principios establecidos en el “Plan Estratégico 2019-2023: la Registraduría del siglo XXI”: la *eficiencia*, la *imparcialidad*, la *objetividad*, la *responsabilidad*, la *transparencia*, la *tolerancia*, el *don de gente* y la *vocación de servicio*.




Estos valores enmarcan nuestro compromiso para luchar contra la corrupción y para prestarles cada vez mejores servicios a los ciudadanos.

Y, nunca debemos olvidarlo, es a los ciudadanos a quienes nos debemos.

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	1

Aprobado:28/01/2021

Introducción

La Registraduría Nacional del Estado Civil (en adelante, 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 2021 (en adelante, PAAAC 2021). Al respecto, es necesario hacer algunas precisiones teóricas y conceptuales sobre el término *corrupción* antes de pasar a la descripción de cada componente contenido en este plan.


La corrupción: breve acercamiento a su historia y a sus diferentes enfoques conceptuales

Abordar el problema de la corrupción supone devolverse en el tiempo para entender su evolución y cambio a lo largo de la historia, a fin de evidenciar que no se trata de un flagelo moderno, sino que, desde siempre, ha tenido una gran incidencia en el desarrollo de la sociedad actual.

Se dice que tuvo sus orígenes desde que el hombre se agrupó y dejó de ser nómada para asentarse en aldeas y ciudades, lo cual dio paso a nuevas formas de organización social, política y económica, como las naciones y la propiedad privada. Dichas formas de organización trajeron consigo nuevas necesidades, como vestir, comer y subsistir, y estas a su vez introdujeron el deseo en las personas de obtener mayores éxitos y una mayor riqueza económica (Zabala, 2013).

De esas últimas aspiraciones, nació el anhelo en las diferentes sociedades por ganar la competencia por los recursos económicos; ese anhelo, sumado a las ansias de poder, desató una serie de acciones por parte de los seres humanos que estuvieron basadas en la falta de ética, entendida esta última como la predisposición humana para hacer lo bueno y cumplir con la responsabilidad social.

Así pues, la historia ha estado marcada por diferentes hechos que fueron forjando el desarrollo de la corrupción. Aunque podemos citar varios casos en los que se puede evidenciar esta práctica, por ejemplo, en varios apartados de la biblia, las primeras evidencias datan de la antigüedad clásica, específicamente en Grecia, en donde varios ciudadanos se aprovecharon de su cercanía con la República e

 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	1

Aprobado:28/01/2021

hicieron préstamos de dinero para comprar tierras al enterarse de que Solón¹ aboliría las deudas adquiridas hasta ese momento para enmendar algunos errores económicos cometidos por su antecesor (Zabala, 2013).

La evolución de la Roma Imperial también se vio envuelta desde siempre en una serie de eventos de corrupción. Entre los ciudadanos y los soldados —y hasta los funcionarios más cercanos al emperador— había extorsión y tráfico de influencias. Uno de los casos más significativos fue el del emperador Calígula, quien llegó al trono al anular el testamento de su antecesor, Tiberio, argumentando que este último tenía problemas mentales; también hizo acusaciones falsas a senadores y ciudadanos adinerados de la época para multarlos y luego quedarse con sus bienes.


Más adelante, en la Alta Edad Media, creció ampliamente el poder de las monarquías y se fortaleció el comercio a distancia. Estos dos hechos forjaron los Estados-nación, en los cuales se implementaron nuevos cobros de impuestos y se formaron nuevos ejércitos nacionales, con lo cual incrementó el despotismo, las injusticias y la corrupción. El caso de la Iglesia católica debe destacarse en este periodo, ya que fue la época en la que sucedieron sus mayores excesos, como la concesión del perdón mediante la venta de indulgencias; o la venta de puestos de la Iglesia, los obispados y los curatos² que hacían los señores feudales, reyes y dignatarios eclesiásticos (Zabala, 2013).

En la misma Edad Media, el caso de las cruzadas fue un hecho histórico que ilustra muy bien la práctica de la corrupción, ya que lo que se pretendía, en teoría, era que el cristianismo tomara el control sobre Tierra Santa, es decir, abolir por completo el islam por ser su enemigo. Sin embargo, las verdaderas intenciones de quienes participaron en esta lucha eran diferentes y estaban basadas en satisfacer necesidades específicas. La Iglesia católica, por su parte, pretendía establecer su hegemonía sobre las iglesias de oriente y, de otra parte, los monarcas, nobles y caballeros participaban para lograr el control del comercio de esa región y sus monarquías, ya que necesitaban grandes extensiones de tierra dado el acelerado crecimiento de Europa.

En el Renacimiento la situación no fue distinta y la Iglesia continuó sus actos de corrupción, específicamente en el alto clero. El caso de Alejandro VI es uno de los

¹ Solón de Atenas (c. 638 a. C.-558 a. C.) fue un poeta, reformador político, legislador y estadista ateniense, considerado uno de los Siete Sabios de Grecia.

² Este vocablo hace referencia al desempeño, cargo, puesto o la dignidad del cura de almas perteneciente a la Iglesia católica en que los aspirantes deben pasar unas pruebas para demostrar algunas aptitudes (propio de los sacerdotes y capellanes).

 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	1

Aprobado:28/01/2021

más comentados durante este periodo: sobornó a los miembros del Colegio Cardenalicio para ser nombrado papa, concediéndoles títulos y riquezas a sus familias, junto con una cantidad de beneficios que normalmente no se otorgaban.

En los siguientes periodos de la historia, la corrupción no disminuyó. En la Revolución Industrial, por ejemplo, con la invención de máquinas para producir diferentes cosas llegó una transformación profunda de la sociedad. Las personas se trasladaron del campo a las ciudades y se dio la aparición del proletariado, lo cual dejó a la industria como el sector más importante de la economía. Sin embargo, lo anterior se tradujo en unas condiciones deplorables para los trabajadores, quienes no trabajaban bajo condiciones laborales normales, carecían de los derechos más básicos, como la salud y la educación, y sus sueldos eran extremadamente bajos, comparados con la carga laboral que debían soportar.


Así pues, la corrupción ya no estaba inmersa solamente en la Iglesia, sino que estaba presente en el accionar de los gobernantes, políticos, burócratas, banqueros, industriales y comerciantes, los cuales se vieron involucrados en vastos sobornos por parte de diferentes compañías extranjeras para que se les otorgaran millonarios contratos y beneficios a la hora de implantar sus sucursales. Todas estas formas de corrupción a lo largo de la historia se trasladaron hasta nuestros días y, así, ya no solo se concibe a este flagelo como soborno, sino también como malversación de bienes públicos, tráfico de influencias, nepotismo y formulación de leyes en beneficio propio.

En consecuencia, y gracias a todos esos hechos históricos, varios países se unieron en el marco de las Naciones Unidas, en octubre de 2003, cuando la Asamblea General aprobó la Convención de las Naciones Unidas contra la Corrupción. Colombia hizo parte de los países que lideraron la redacción y adopción del texto de la convención, la suscribió en diciembre de ese mismo año, el congreso la aprobó mediante la Ley 970 en 2005 y el país depositó el instrumento de ratificación solo hasta octubre de 2007, casi dos años después de su entrada en vigor en diciembre de 2005. La convención tuvo como finalidad principal combatir y prevenir el flagelo, tal y como se verá a continuación en la siguiente cita del artículo uno (1) de dicho acuerdo:

Artículo 1. Finalidad

La finalidad de la presente Convención es:

- a) Promover y fortalecer las medidas para prevenir y combatir más eficaz y eficientemente la corrupción;
- b) Promover, facilitar y apoyar la cooperación internacional y la asistencia técnica 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	1

Aprobado:28/01/2021

la prevención y la lucha contra la corrupción, incluida la recuperación de activos;
c) Promover la integridad, la obligación de rendir cuentas y la debida gestión de los asuntos y los bienes públicos. (ONU, 2004)


Esta convención contempló la lucha y prevención de la corrupción desde todos los frentes en sus 71 artículos y, por lo tanto, obligó a los Estados parte a establecer políticas y prácticas de prevención, a mantener un órgano u órganos de prevención contra la corrupción. De igual forma, estableció que los Gobiernos debían adoptar sistemas de convocatoria, contratación, retención, promoción y jubilación de empleados públicos. Adicionalmente, estableció la implementación de un código de conducta para funcionarios públicos en el que se promoviera la integridad, la honestidad y la responsabilidad entre ellos. Asimismo, la convención estableció medidas de cooperación internacional e intercambio de información entre todos los Estados parte, entre otras cosas que, sin duda, han ayudado a imponer un deseo de anticorrupción en los diferentes Gobiernos.

Ahora bien, en el caso específico de Colombia, el haber hecho parte de toda la construcción de la convención dio paso para que se tomaran diferentes medidas en los siguientes años en contra del fenómeno: se promulgó el estatuto anticorrupción (Ley 1474 de 2011), en la que se dictaron normas para fortalecer los mecanismos de prevención, investigación y sanción de actos de corrupción; también se expidió el Decreto 124 de 2016, en el que se estableció la ruta para la creación del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano, las estrategias de lucha contra la corrupción, la metodología para la construcción del mapa de riesgos de corrupción, entre otras cosas.

Enfoque conceptual

Existen diferentes enfoques conceptuales alrededor del término corrupción. Varios académicos y teóricos lo han abordado desde diferentes perspectivas. Sin embargo, la definición del *Diccionario de la lengua española* dice: “Vicio o abuso introducido en las cosas no materiales” (RAE, 2020).

Para los clásicos romanos, el sustantivo significaba algún tipo de alteración negativa, que se entendía como “echar a perder”, “descomponer”, “destituir” o “pervertir”. Otra acepción que se encuentra en el *Diccionario de la lengua española* y que se aproxima un poco más al ámbito público dice: “en las organizaciones, especialmente en las públicas, práctica consistente en la utilización de las funciones y medios de aquellas en provecho, económico o de otra índole, de sus gestores” (RAE, 2020).

 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	1


Aprobado:28/01/2021

Varios teóricos también han abordado el término. Por ejemplo, para Carlos María Galli (1996), académico argentino, el flagelo es concebido como un fenómeno que altera o trastoca la forma de algo y esa alteración puede ser material y moral. Galli también establece una diferencia entre lo físico y lo ético; para el caso específico del ámbito público se presentan acciones de corrupción en los dos sentidos. De otra parte, para Jorge Malem Seña, otro académico argentino, se debe poner especial atención en la posición de quien comete el acto de corrupción, individuo que, según su definición, usa su cargo para violar activa o pasivamente su deber o simplemente incumple alguna de sus funciones con el objeto de obtener algún beneficio o de beneficiar a alguien (Malem Seña, 2000).

Así pues, para Paolo Mauro, economista y subdirector del departamento de Finanzas Públicas del Fondo Monetario Internacional (FMI), la corrupción es entendida como aquellas prácticas ilegales que afectan la eficiencia de gobierno; se centra solo en el accionar público y no le da cabida al accionar de los agentes privados sobre funcionarios públicos para obtener uno u otro beneficio (Mauro, 1995). Asimismo, Mitchell Seligson (2002), politólogo y profesor de sociología en la Universidad de Vanderbilt, no contempla el accionar de los agentes privados al definir el fenómeno como el abuso de los funcionarios públicos para obtener ganancias privadas.

En contraposición, Jens Andvig y Fjelstad Odd-Helge, investigadores en política económica, conciben la corrupción como el comportamiento de un representante del Estado y de la autoridad pública orientada hacia la consecución de ganancias privadas, es decir, ligan el accionar del agente privado con el accionar del servidor público (Estévez, 2005). En concordancia, Rutger Pritzl (2000), en su libro *Corrupción y rentismo en América Latina* afirma que *la corrupción es un abuso de la función pública en pos de un beneficio privado*. Ahora bien, se evidencia aún más esta relación entre actores con la definición de Arnold Heidenheimer (1990), profesor de ciencia política de la Universidad de Washington, para quien *la corrupción es una transacción entre actores del sector público y privado por medio de la cual ciertos bienes colectivos son ilegítimamente convertidos en retribuciones privadas*.

Habiendo revisado algunas de las aproximaciones conceptuales de académicos e investigadores de diferentes disciplinas, es preciso citar ahora el trabajo de investigación de Bo Rothstein, politólogo sueco y exprofesor de Gobierno y Políticas Públicas en la Escuela Blavatnik de la Universidad de Oxford que, desde hace varios años, ha venido estudiando el fenómeno de la corrupción y quien mediante varios de sus libros ha hecho grandes aportes para entender el

 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	1

Aprobado:28/01/2021

desarrollo de esta práctica.


En primer lugar, introduce el término *calidad de gobierno* en su libro *Quality of Government* (2011), en el cual se indica que la efectiva administración o el buen gobierno están basados en la imparcialidad, entendida esta última como el ejercicio del poder sin favoritismos. Mediante varios ejemplos, propone una separación de la función pública y de los políticos, es decir, que haya una accesibilidad a la carrera pública mediante el mérito en la que los servidores públicos trabajen con el político y no para él; estos no pueden tener intereses comunes porque ello terminará en un trabajo en equipo que configurará el delito de corrupción.

A pesar de que Rothstein no expone una definición exacta de la corrupción, sí la construye a lo largo de sus libros e, incluso, plantea en otra de sus obras (*Making Sense of Corruption*), en coautoría con Aiysha Varraich (2017), que no se ha hecho un esfuerzo por reflexionar sobre el concepto y lo cataloga como un *concepto paraguas*, en el que se vinculan otros conceptos o diferentes tipos de corrupción (clientelismo, patronazgo, particularismo, captura del Estado y patrimonialismo) que en sí mismos representan formas del uso ilegítimo del poder. Según Rothstein, parte de ese problema comienza con que el concepto ha sido utilizado desde varias disciplinas y en diferentes momentos y por esta razón se han establecido diferentes entendimientos de él, hecho que no ha permitido una definición consensuada.

De otra parte, Rothstein y Varraich (2017) identifican que el principal problema en la construcción del concepto de corrupción está en el relativismo cultural y temporal, y argumentan que el núcleo del concepto está en equiparar la corrupción con alguna forma particular de injusticia ejercida por quienes están en cabeza del poder.


Así pues, proponen enfocar la ausencia de corrupción como un bien público y, a partir de ahí, consideran posible un concepto universal de corrupción. Proponen también que exista una relación entre corrupción y derechos humanos en el que la ausencia de esta sea concebida como un derecho intrínseco, tal como los derechos humanos. Así pues, afirman que, al poner en este nivel el fenómeno, tendrá unas implicaciones positivas en las diferentes políticas anticorrupción creadas en los diferentes estados.

En suma, se puede afirmar que la manera en la que Rothstein concibe la corrupción viene de una perspectiva diferente a las tradicionales y, mediante el

	PROCESO	PLANEACIÓN DE LA GESTIÓN INSTITUCIONAL	CÓDIGO	PGDC04
	DOCUMENTO	PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL COLOMBIANO DE LA RNEC	VERSIÓN	1

Aprobado:28/01/2021

desarrollo de su concepto *calidad de gobierno*, se infiere que la corrupción no es más que la violación al principio de imparcialidad.

 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	1

Aprobado:28/01/2021

Objetivo y proceso de consolidación

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 2021 se efectuó con la participación de los directivos y enlaces de Planeación de todas las áreas del nivel central, atendiendo las metodologías y los 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 2021


La Oficina de Planeación definió, en el mes de enero del año 2021, los lineamientos, cronogramas y parámetros para la construcción y consolidación del PAyAC en sus siete componentes y, en el mes de diciembre de 2020, se establecieron los lineamientos para la revisión de los controles contenidos en los mapas de riesgos de corrupción de la RNEC para la vigencia 2021.

Igualmente, la Oficina de Planeación elaboró los lineamientos técnicos y las indicaciones con base en las cuales les solicitó a las áreas competentes la información necesaria para construir y consolidar el PAyAC y los mapas de riesgos de corrupción de la vigencia 2021.

Construcción del PAyAC y de los mapas de riesgos de corrupción 2021

Conforme con la información recopilada, la Oficina de Planeación procedió, en el mes de enero de 2021, 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 2021. Simultáneamente, los responsables de los procesos dentro de la RNEC, junto con sus equipos de trabajo en el nivel central y el desconcentrado, revisaron los riesgos de corrupción para la vigencia 2021.

Durante el proceso de construcción del PAyAC y de los mapas de riesgos de corrupción, la Oficina de Planeación les brindó acompañamiento a las áreas del nivel central y a las delegaciones departamentales (por vía telefónica y correo

 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	1

Aprobado:28/01/2021

institucional). 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 2021

Con fundamento en la información proporcionada por las áreas y las directrices institucionales, la Oficina de Planeación consolidó las siete estrategias del PAyAC 2021 y del mapa de riesgos de corrupción 2021 de la RNEC. Desarrolló así dos documentos:

- 1) Plan Anticorrupción y de Atención al Colombiano 2021 (y anexos).
- 2) Mapas de riesgos de corrupción 2021 (nivel central y delegaciones departamentales).

Consulta y socialización del PAyAC y del mapa de riesgos de corrupción 2021


El PAyAC y el mapa de riesgos de corrupción 2021 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 socializarles dicho proyecto, junto con el mapa de riesgos de corrupción 2021, a los funcionarios de la alta dirección de la RNEC en 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 procederá a publicar las propuestas de estos dos documentos en el enlace “Participe con Nosotros” de la página web de la RNEC, el día 25 de enero de 2021. Asimismo, se invitará a los actores internos y externos a que presenten sus opiniones, observaciones, inquietudes o aportes.

Las acciones enunciadas permitieron que el PAyAC y el mapa de riesgos de corrupción para la vigencia 2021 y sus anexos fueran puestos en conocimiento de los actores interesados a nivel interno y externo.

 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	1

Aprobado:28/01/2021

Aprobación del PAyAC y del mapa de riesgos de corrupción 2021

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.

Divulgación del PAyAC y del mapa de riesgos de corrupción 2021


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 párrafo único del artículo 1.º de la Resolución 060 de 2021 (que establece que “la Entidad adoptará los planes que considere necesarios para el cumplimiento de sus funciones y los demás a los que las entidades del Estado estén obligadas. Estos planes se elaborarán de conformidad con las normas vigentes y se integrarán al Plan de Acción Institucional”), la programación del presente PAyAC se integra, junto con el Plan de Acción 2021, al sistema de planes de la RNEC para la vigencia 2021.

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 del Talento Humano; Sabrina Cajiao Cabrera, Gerente Administrativa y Financiera; y Alejandro Alberto Campo Valero, 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; Silvia Lorena González Sánchez, y Fernando Gaspar Dueñas, profesionales de la Oficina de Planeación; y Lucas Escobar Córdoba y César Augusto Saavedra, Técnicos Operativos 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	1

Aprobado:28/01/2021

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 como apoyo a la administración de justicia y al 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 cumplir su misión institucional y sus funciones constitucionales y legales, la RNEC se organiza en 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

 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	1


Aprobado:28/01/2021

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
 - 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

 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	1

Aprobado:28/01/2021

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	1

Aprobado:28/01/2021

2. Sedes de atención al colombiano

La RNEC cuenta a nivel nacional con 1174 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 tabla 2.


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
Boyacá	125
Caldas	29
Caquetá	16
Casanare	19
Cauca	42
Cesar	25
Chocó	30

 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	1

Aprobado:28/01/2021

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	1174

 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	1

Aprobado:28/01/2021

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 a servicios 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 otro 15 % en el nivel profesional; un 13 %, en el nivel tecnólogo; un 10 %, en el nivel de educación primaria; el 4 %, en el nivel de profesional especializado; un 3 % no tiene ningún grado de escolaridad; y un 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 %

 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	1

Aprobado:28/01/2021

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 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 otro 1 %, muy insatisfecho.


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

Variable	Perfil
----------	--------

 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	1


Aprobado:28/01/2021

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 los usuarios son estudiantes (23 %) e independientes (23 %).
Nivel de educación	La mayor parte se encuentra en un nivel de escolaridad medio, es decir, en 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 %).

 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	1

Aprobado:28/01/2021

Canal de fácil acceso o de mayor utilidad	El canal preferido es el presencial (63 %).
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	1

Aprobado:28/01/2021

4. Contextualización y diagnóstico del PAyAC de la vigencia 2020

La RNEC formuló en el año 2019 su PAyAC para la vigencia 2020. 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 2020 contempló la ejecución de 64 actividades, distribuidas de la siguiente manera por componente: 12 actividades de *atención al colombiano*; 3 actividades en materia de *atención diferenciada*; 13 actividades en lo que respecta a *transparencia y acceso a la información pública*; 7 actividades relacionadas con la *racionalización de trámites*; 17 actividades sobre *gestión ética y de riesgos de corrupción*; 6 actividades referentes a *participación y gobernanza*; y 6 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. Se realizaron mesas de trabajo para el seguimiento de la gestión en materia de peticiones, quejas, reclamos, sugerencias, denuncias y consultas (PQRSDC) y servicio al ciudadano. También se desarrollaron dos soluciones informáticas para el procesamiento y gestión de PQRSDC, en trabajo conjunto con MinTIC, en el marco de la convocatoria Banco de Retos 4.0. De otra parte, se dio tratamiento y respuesta, en los términos de Ley, a las PQRSDC recibidas por el Grupo de Peticiones, Quejas y Reclamos. Asimismo, se publicó y se encuentra actualizado el directorio de responsables de PQRSDC a nivel nacional, el cual está

 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	1


Aprobado:28/01/2021

disponible en la intranet. Se efectuaron diez (10) cápsulas informativas en temas de interés de PQRSDC y del proceso de Servicio al Colombiano, seis (6) informes bimestrales de la encuesta de satisfacción de los colombianos en relación con los canales de atención, seis (6) informes bimestrales de la encuesta de satisfacción a la atención de PQRSDC. Se actualizó la *Carta de trato digno al ciudadano*. Y, por último, se desarrolló el *Manual de formatos de apoyo para la atención telefónica y la recepción de PQRSDC verbales*.

Atención diferenciada. Se realizaron jornadas de atención preferencial en materia de registro civil e identificación a través de la Unidad de Atención a Población Vulnerable (UDAPV) a los diferentes grupos poblacionales, en los departamentos de La Guajira, Norte de Santander, Aura, Atlántico, Cauca, Cesar, Chocó, Guaviare, San Andrés, Valle del Cauca y Vichada. Adicionalmente, se fortaleció la página web para la población en condición de discapacidad visual, gracias a inclusión de lengua de señas en el material audiovisual. También se incluyó en las redes sociales.

Transparencia y acceso a la información pública. Tres (3) informes consolidados trimestrales consolidados de las PQRSDC recibidas en el nivel central y desconcentrado. Se rediseñó la sección de “Transparencia” de la página web institucional. También se realizaron investigaciones y publicaciones de impacto nacional relevantes y pertinentes para fortalecer a la RNEC. De igual forma, se publicaron en el Portal de Datos Abiertos los resultados electorales de las Elecciones de Autoridades Locales 2019 y se actualizó el Formulario Virtual de Atención al Colombiano, disponible en la página web. De otra parte, se actualizó el Sistema Integral de Capacitación Electoral (SICE) sobre el desarrollo del proceso electoral de Consejos de Juventudes. El Grupo de Protección de Datos realizó capacitaciones en materia de protección de datos personales para las delegaciones departamentales de Sucre, Nariño y Meta. Asimismo, la Oficina de Planeación realizó una capacitación en “Transparencia y el derecho de acceso a la información pública y datos abiertos” en la cual participaron 44 servidores de la sede central.


Racionalización de trámites. En primer lugar, el “Proyecto 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	1

Aprobado:28/01/2021

racionalización del tiempo de los trámites de cédula de ciudadanía por primera vez, duplicado, rectificación y renovación realizados en el exterior” desarrolló el set de pruebas de la segunda fase. Estas pruebas consistieron en valorar la interoperabilidad de la *web service* de la Cancillería con los diferentes tipos de trámite de documentos. Es de anotar que, con los cinco sets de pruebas, realizados los días 7 de octubre, 9 de noviembre, 19 de noviembre, 9 de diciembre y 14 de diciembre, prueba socializada el 30 de diciembre y con ella se finalizó la segunda Fase del Proyecto de Interoperabilidad y se dio paso a la Fase III, que obedece al Plan Piloto en ambiente controlado, con el fin de implementar el proyecto durante el año 2021 en los 120 consulados. En segundo lugar, con el objetivo de implementar la estación integrada de Servicios (EIS) para enrolamiento de los trámites de CC y TI (primera vez, duplicado, renovación y rectificación), se cumplió en su totalidad la fase de instalación y configuración, de acuerdo al cronograma. Se instaló el 100 % de las 435 estaciones enviadas, para las cuales ya se realizó la capacitación a los funcionarios que operarán las estaciones. También se realizaron 5 mesas de trabajo entre la RNEC y el aliado tecnológico con el objetivo de reportar el funcionamiento de la aplicación en desarrollo, establecer y atender las observaciones en dicho funcionamiento, a fin de implementar una aplicación para tramitar el duplicado de cédula de ciudadanía desde un dispositivo electrónico, con autenticación y reconocimiento facial y con pago en línea. Así pues, se generaron 5379 solicitudes para el trámite de cédula digital. Asimismo, durante el período comprendido entre el 1 de septiembre de 2020 y el 31 de diciembre de 2020, en cumplimiento de la racionalización de trámites, se inscribió a través de la herramienta SCRWEB el número de registros civiles que se relaciona a continuación: registro civil de nacimiento en notarías, 68277; registro civil de matrimonio, 19175; registro civil de defunción, 58264; en hospitales, 16515 registros civiles de nacimiento y 123 registros civiles de defunción. De otra parte, se realizó la modificación y optimización de la herramienta para trámites de duplicado por internet, con pago presencial a través de entidad recaudadora. Dicha herramienta se encuentra a disposición de la ciudadanía ingresando al siguiente enlace:

https://epagos.registraduria.gov.co/tramites_web/.


 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	1

Aprobado:28/01/2021

Finalmente, se preparó el proyecto de la estrategia de racionalización de trámites para la vigencia 2021.


Gestión ética y de riesgos de corrupción. Se consolidaron los mapas de riesgos de corrupción del nivel central y desconcentrado de la RNEC para la vigencia 2020. También se actualizó el procedimiento de Administración de Riesgos, se adecuaron las herramientas metodológicas para la identificación, valoración y análisis de los riesgos de corrupción. Se realizó el taller para la identificación, valoración y análisis de los riesgos de corrupción. De igual forma, la Oficina de Planeación acompañó y asesoró a las áreas en la elaboración de los mapas de riesgos de corrupción con el fin de fortalecer su construcción en nivel central, Registraduría Distrital y delegaciones departamentales. Se realizó un Comité Institucional de Coordinación de Control Interno para la aprobación de los mapas de riesgos de corrupción. Los líderes de los macroprocesos del nivel central y los responsables en la Registraduría Distrital y las delegaciones departamentales monitorearon el Mapa de Riesgos de Corrupción para la vigencia 2020; por su parte, la Oficina de Control Interno realizó seguimiento a las actividades programadas en el Plan Anticorrupción y de Atención al Colombiano 2020 y al mapa de riesgos de corrupción 2020. Se realizó a nivel nacional la III fase de la valija ética viajera, como escenario de sensibilización y toma de conciencia en los núcleos laborales y familiares de los servidores de la RNEC. Se le presentó al Gerente del Talento Humano el borrador del Plan de Acción de Gestión Ética para el II semestre de 2020 y, finalmente, durante el mes de diciembre se desarrolló un taller de aplicación de actividades de práctica ética del servidor público, en el que participaron (283) servidores a nivel nacional, el cual se realizó de manera virtual.

Participación y gobernanza. Se elaboró el estado del arte sobre buenas prácticas a nivel internacional en materia de participación política ciudadana. También se elaboró un informe de replicabilidad de buenas prácticas en materia de participación política. Asimismo, se hicieron mesas de diálogo virtuales con instituciones y agrupaciones políticas para la identificación de acciones de mejora de servicios en materia electoral. Por último, se realizaron grupos focales con partes interesadas y entidades públicas para identificar acciones de mejora de servicios en materia electoral.

	PROCESO	PLANEACIÓN DE LA GESTIÓN INSTITUCIONAL	CÓDIGO	PGDC04
	DOCUMENTO	PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL COLOMBIANO DE LA RNEC	VERSIÓN	1

Aprobado:28/01/2021

Rendición de cuentas. Se capacitó a los enlaces de planeación del nivel central en materia de rendición de cuentas y participación ciudadana con el apoyo del Departamento Administrativo de la Función Pública. Se difundió por redes sociales institucionales y por la página web lo referente a la Audiencia Pública de Rendición de Cuentas 2020. Se implementó un formulario en la página web para conocer los principales temas objeto de interés de la Rendición de Cuentas 2020. La Oficina de Planeación elaboró el Informe de Rendición de Cuentas 2020, el cual fue publicado en la página web institucional. Finalmente, se realizó la Audiencia Pública de Rendición de Cuentas 2020 el día 5 de diciembre, con transmisión por las redes sociales institucionales.

 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	1

Aprobado:28/01/2021


5. Autodiagnóstico de las dimensiones del PAyAC

Desde el año 2017, el Departamento Administrativo de la Función Pública 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 por mejorar en las que se puedan 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*. Dicho diagnóstico fue usado, a su vez, 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 89.6.

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. No obstante, se deben priorizar acciones para incluir criterios diferenciales de accesibilidad a la información pública y realizar acciones de sensibilización y capacitación sobre conocimientos y criterios de transparencia y acceso a la información pública. En este componente, la RNEC obtuvo una calificación de 88.6.


Racionalización de trámites. En este componente, la RNEC presenta avances significativos (obtiene un puntaje de 98.8). 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

	PROCESO	PLANEACIÓN DE LA GESTIÓN INSTITUCIONAL	CÓDIGO	PGDC04
	DOCUMENTO	PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL COLOMBIANO DE LA RNEC	VERSIÓN	1

Aprobado:28/01/2021

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 socializarles los resultados de la racionalización a los ciudadanos y a 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 excelente 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 99,3.

 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	1

Aprobado:28/01/2021


6. Principales temas o asuntos que originaron PQRSDC durante la vigencia 2020

Con corte a 30 de noviembre de 2020, la RNEC recibió un total de 165.257 PQRSDC. De estas, el 70,63 % (116.717) ingresaron por el canal virtual; el 0,85 % (1.411), por medio físico; el 7,45 % (12.306), por medio del canal presencial; y el 5,47 % (9.041), por el canal telefónico. En la tabla 4 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	53,02 %
P. - I.D. - R.C. - Expedición de copias.	13,65 %
P. - I.D. - C.C. - Agendamiento.	7,91 %
P - I. - Expedición de certificados	6,99 %
P. - E.L. - Certificado Electoral.	3,77 %
P. - I.D. - C.C. - Otros.	3,61 %
P. - I.D. - R.C.N. - Otros.	2,39 %
P. - I.D. - C.C. - Estado del trámite.	2,19 %
P. - I.D. - C.C. - Traslado.	1,99 %
P. - I.D. - Actualización base de datos de la plataforma de agendamiento.	1,78 %
P. - I.D. - R.C. - Oficina de inscripción.	1,64 %
Reclamo	4,54 %
R. - I.D. - C.C. - No disponibilidad para agendamiento.	1,36 %
R. - I.D. - C.C. - Demora excesiva trámite.	0,69 %
R. - I.D. - T.I. - No disponibilidad para agendamiento.	0,36 %
R. - I.D. - R.C.- Expedición de copias.	0,30 %
R. - I.D. - C.C. - Dificultades proceso de agendamiento.	0,27 %
R. - E.L. - Designación Jurados de Votación.	0,26 %
R. - I.D. - C.C. - Producto no conforme.	0,20 %
R. - I.D. - R.C. - Demora excesiva trámite.	0,18 %
Queja	0,64 %
Q. - Por insatisfacción en atención presencial.	0,36 %
Q. - Por no atención presencial.	0,11 %
Q. -Por atención irrespetuosa del servidor público.	0,06 %
Q.- Otras actuaciones servidor Público RNEC.	0,04 %
Q. - Por insatisfacción en atención del chat.	0,03 %

Para la formulación del presente PAyAC, se tuvo en cuenta la información presentada en la tabla, toda vez que permite desarrollar estrategias y acciones

	PROCESO	PLANEACIÓN DE LA GESTIÓN INSTITUCIONAL	CÓDIGO	PGDC04
	DOCUMENTO	PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL COLOMBIANO DE LA RNEC	VERSIÓN	1

Aprobado:28/01/2021

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	1

Aprobado:28/01/2021

7. Componentes del PAyAC 2021


El PAyAC para la vigencia 2021 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 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

 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	1

Aprobado:28/01/2021


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. Se asume que toda la información en poder de los sujetos obligados es de carácter público. Como consecuencia, dichos sujetos están en el deber de proporcionar y facilitar el acceso a ella 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 a 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.

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 la 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.

 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	1

Aprobado:28/01/2021

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 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” (Whittingham, 2010).

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).

7.1 Componente 1: atención al colombiano

 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	1

Aprobado:28/01/2021

La RNEC, 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 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 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	1

Aprobado:28/01/2021

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 3).
- Procedimiento de atención de PQRSDC (Código SCPD01, versión 9).
- 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 RNEC comprende la implementación de actividades en los siguientes cuatro ejes de acción:

- 1) Relacionamiento con el ciudadano
- 2) Fortalecimiento de los canales de atención
- 3) Talento humano
- 4) Normativo y procedimental: procesos y procedimientos

7.2 Componente 2: atención diferenciada

En concordancia con el componente de atención al colombiano, la RNEC busca

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	1

Aprobado:28/01/2021

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 % de personas en condición de discapacidad son Magdalena, Cesar, 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 2649.

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, con la cual se busca impulsar la participación de esta población en igualdad de condiciones, mediante la mejora de la 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; además de la implementación de un índice de accesibilidad que permitirá medir precisamente 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 para las personas en condición de discapacidad.

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

 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	1

Aprobado:28/01/2021

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 de la 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, Departamento Nacional de Planeación.
- *Guía para entidades públicas servicio y atención incluyente.* Programa Nacional de Servicio al Ciudadano, Departamento Nacional de Planeación.

Estrategia y subcomponentes:

La Estrategia de Atención Diferenciada de la RNEC 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.

 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	1

Aprobado:28/01/2021

7.3 Componente 3: transparencia y acceso a la información

La RNEC, 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 2021.

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”.

Estrategia y subcomponentes⁴:

La estrategia de transparencia y acceso a la información pública de la RNEC para la vigencia 2021 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) Capacitación y sensibilización

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 de la 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	1

Aprobado:28/01/2021

6) Monitoreo del acceso a la información pública

7.4 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. Específicamente para la RNEC, se emitieron directrices para la simplificación de distintos trámites en el Estado colombiano.

La RNEC, 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 la estrategia de racionalización de trámites para la vigencia 2021.

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

 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	1

Aprobado:28/01/2021

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.

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 2021 comprende la implementación de un plan de acción en los siguientes dos subcomponentes:

- 1) Racionalización de trámites
- 2) Monitoreo a la 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 Departamento Administrativo de la Función Pública.

7.5 Componente 5: gestión ética y de riesgos de corrupción (mapa de

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	1

Aprobado:28/01/2021

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 de corrupción en la vigencia 2021.

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*, versión 4 (Departamento Administrativo de la Función 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	1

Aprobado:28/01/2021

2018).

Políticas y guías institucionales:

— Política de Administración de Riesgos de la Registraduría Nacional del Estado Civil (adoptada mediante la Resolución 8183 del 5 de diciembre de 2008).


— Procedimiento de Administración de Riesgos (Código SGPD02, versión 3, aprobado el 11 de junio de 2020).

Estrategia y subcomponentes⁶:

La estrategia de gestión del riesgo de corrupción de la RNEC para la vigencia 2021 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 2021
- 5) Revisión y validación
- 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.

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	1

Aprobado:28/01/2021

7.6 Componente 6: participación y gobernanza

La RNEC, con el propósito de fomentar y cualificar la participación ciudadana, formula en el presente documento su estrategia de participación y gobernanza para la vigencia 2021, 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 PAYAC, 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 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 para lograr un cambio estructural con igualdad* (Comisión Económica para América Latina y el Caribe —

 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	1

Aprobado:28/01/2021

Cepal—, 2015).

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

Estrategia y subcomponentes:

La estrategia de participación ciudadana de la RNEC para la vigencia 2021 comprende la implementación de acciones en los siguientes dos subcomponentes:

- 1) Participación y gobernanza de partes interesadas: tiene como objetivo involucrar a los diferentes actores externos para el mejoramiento de trámites misionales
- 2) Participación y gobernanza de los servidores públicos: mediante la participación de los servidores públicos de la RNEC, se busca implementar mejoras a los trámites y servicios institucionales.


7.7 Componente 7: rendición de cuentas

La RNEC formula a continuación la estrategia de rendición de cuentas para la vigencia 2020, 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.

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

 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	1

Aprobado:28/01/2021

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).

— *Manual Único de Rendición de Cuentas (MURC), con enfoque basado en derechos humanos y paz*, (versión 2) (Departamento Administrativo de la Función Pública, 2019).

— Procedimiento de rendición de cuentas (Código PGPD06, versión 1).


7.7.1 Estrategia de rendición de cuentas 2021

En la presente subsección se expone la estrategia de rendición de cuentas de la Registraduría Nacional del Estado Civil para la vigencia 2021.

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 Departamento Administrativo de la Función Pública (2019). 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, a la sociedad civil, a otras entidades públicas y a los organismos de control a partir de la promoción del diálogo.

7.7.1.1 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.

 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	1

Aprobado:28/01/2021

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 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.

7.7.1.2 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

7.7.2 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 su implementación. A continuación, se presenta el objetivo general y los objetivos específicos en materia de rendición de cuentas.

7.7.2.1 Objetivo general

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	1

Aprobado:28/01/2021

Fortalecer el diálogo directo y continuo con la ciudadanía a partir de la rendición de cuentas como un proceso permanente entre la RNEC y los colombianos, con miras a consolidar una cultura de participación ciudadana.

7.7.2.2 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 RNEC 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 RNEC 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 ciudadana.

7.7.3 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,

 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	1

Aprobado:28/01/2021

administrativa, económica, social y cultural y al control del 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 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.

7.7.4 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 PAyAC 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 coordinadora 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

 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	1

Aprobado:28/01/2021

cuentas.


A la *Oficina de Comunicaciones y Prensa* le corresponde efectuar el apoyo logístico de 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. Asimismo, le concierne efectuar el seguimiento y control de la implementación, avances y ejecución de las actividades programadas en materia de rendición de cuentas.

7.7.5 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 RNEC consultará e invitará a los 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.

 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	1

Aprobado:28/01/2021

7) Medios de comunicación, prensa, radio, televisión nacional y regional.

8) Partidos y movimientos políticos, grupos significativos de ciudadanos.

7.7.6 Temas, aspectos y contenidos mínimos del informe de gestión de 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.


7.7.7 Estrategia de comunicaciones y divulgación

Con el objetivo de fomentar y cualificar el diálogo, la comunicación bidireccional y la retroalimentación entre la RNEC 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.

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

La RNEC 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”)
- Espacio en Canal Institucional
- *Streaming* a través de la página web 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	1

Aprobado:28/01/2021

- Facebook (transmisión en directo)
- Twitter (transmisión en directo)

7.7.7.2 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.


7.7.7.3 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:

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 sobre 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.
----------------------------------	---

7.7.7.4 Directrices para la invitación y consulta de los actores interesados 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	1

Aprobado:28/01/2021

los procesos de participación y rendición de cuentas

Las consultas o invitaciones que se les 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 2021 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.

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

7.7.8 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
------------	-----------	-------


 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	1

Aprobado:28/01/2021

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 al documento <i>Estrategias de rendición de cuentas</i>	Realizar seguimiento al cumplimiento del documento <i>Estrategias de rendición de cuentas</i> 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 2021	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

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 2021 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.


	PROCESO	PLANEACIÓN DE LA GESTIÓN INSTITUCIONAL	CÓDIGO	PGDC04
	DOCUMENTO	PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL COLOMBIANO DE LA RNEC	VERSIÓN	1

Aprobado:28/01/2021

8. Formulación de las estrategias del P AyAC 2021 por componentes

En conjunto, las estrategias del P AyAC 2021 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 2021, 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	1

Aprobado:28/01/2021

Referencias

- Estévez, A. M. (2005). Reflexiones teóricas sobre la corrupción: sus dimensiones política, económica y social. *Revista Venezolana de Gerencia*, 10 (29), 43-85. Consultado en <https://bit.ly/3sLmlnq>.
- Galli, C. M. (1996). La corrupción como pecado social. En G. Farrel, D. García Delgado, F. Forni. *Argentina, Tiempo de Cambios*. Buenos Aires: Ediciones San Pablo.
- Heindenheimer, A. (1990). *Topografía de la corrupción. Investigaciones en una perspectiva comparada*. St. Louis, Washington University.
- Malem Seña, J. (2000). Globalización, comercio internacional y corrupción. Barcelona: Editorial Gedisa.
- Mauro, P. (1995). Corruption and Growth. *Quarterly Journal of Economics*. CX, 681-712.
- ONU (Organización de las Naciones Unidas). *Convención de las Naciones Unidas contra la corrupción*. Consultado en <https://bit.ly/35XTrXD>.
- RAE (Real Academia de la Lengua Española). *Diccionario de la lengua española*. Consultado en <https://bit.ly/393gcv8>.
- Rothstein, B. O. y Teorell, J. A. (2008). What is Quality of Government? A Theory of Impartial Government Institutions. *Governance*, 21 (2), 165-190.
- Rothstein, B. y Varraich, A. (2017). *Making sense of corruption*. Cambridge University Press.
- Whittingham, M. V. (2010). ¿Qué es la gobernanza y para qué sirve? *Revista Análisis Internacional*, 2, p. 219-236.
- Zavala Treviño, J. R. (2013). *Apuntes sobre la historia de la corrupción (No. 7)*. Universidad Autónoma de Nuevo León. Consultado en <https://bit.ly/3bWgwO8>.

 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	1

Aprobado:28/01/2021

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
Actualización	Jefe Oficina de Planeación	28/01/2021	1

ELABORÓ: Silvia Lorena González Sánchez Fernando Gaspar Dueñas Profesionales de la Oficina de Planeación Lucas Escobar Córdoba César Augusto Saavedra Técnicos Operativos de la Oficina de Planeación	REVISÓ: Dr. José Fernando Flórez Ruiz Jefe de la Oficina de Planeación	APROBÓ: Comité de Coordinación de Control Interno
FECHA: 23/01//2020	FECHA: 26/01/2021	FECHA: 28/01/2021



REGISTRADURÍA
NACIONAL DEL ESTADO CIVIL

PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL COLOMBIANO DE LA RNEC (2021)
