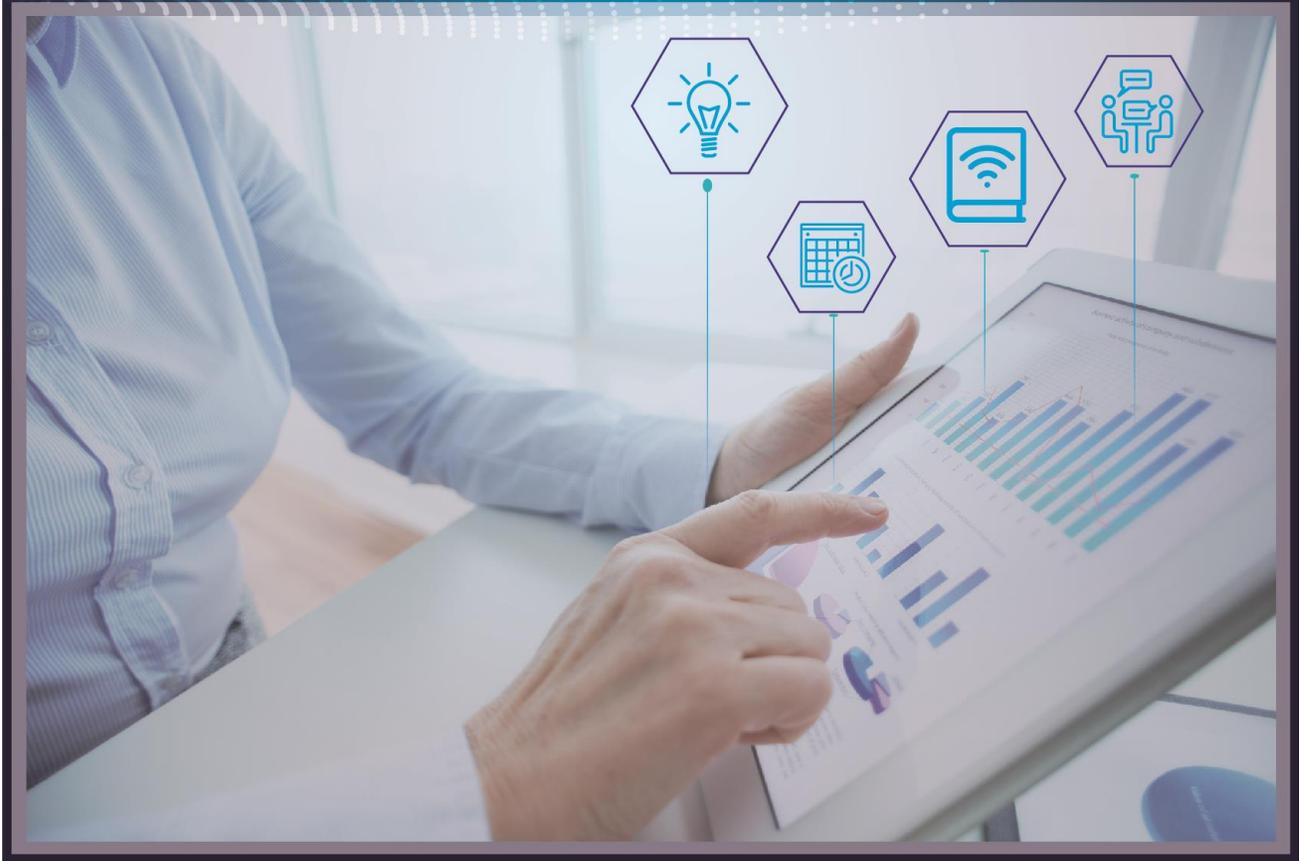




**REGISTRADURÍA
NACIONAL DEL ESTADO CIVIL**

INFORME DE GESTIÓN 2020



**LA REGISTRADURÍA
DEL SIGLO XXI**

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

Aprobado: 15/11/2017

ALEXANDER VEGA ROCHA

Registrador Nacional del Estado Civil

DIRECTIVOS

BENJAMÍN ORTIZ TORRES

Secretario General

MIGUEL SANTIAGO GARCÍA BUSTOS

Secretario Privado

JAVIER FELIPE SÁNCHEZ IREGUI

Jefe de la Oficina de Comunicaciones y Prensa

JOSÉ FERNANDO FLÓREZ RUIZ

Jefe de la Oficina de Planeación

LUIS FRANCISCO GAITÁN PUENTES

Jefe de la Oficina Jurídica

LILIA AURORA ROMERO LARA

Jefe de la Oficina de Control Interno

LEYLA LIZARAZO VALENCIA

Jefe de la Oficina de Control Disciplinario

NICOLÁS FARFÁN NAMÉN

Registrador Delegado en lo Electoral

JOSÉ ANTONIO PARRA FANDIÑO

Director Nacional de Censo Electoral

LUDIS EMILSE CAMPO VILLEGAS

Directora Nacional de Gestión Electoral

JAIRO ALONSO MESA GUERRA

Registrador Delegado para el Registro Civil y la Identificación

DIDIER ALBERTO CHILITO VELASCO

Director Nacional de Identificación

CARLOS ALBERTO MONSALVE MONJE

Director Nacional de Registro Civil

JOSÉ DARIO CASTRO URIBE

Gerente del Talento Humano

ALEJANDRO ALBERTO CAMPO VALERO

Gerente de Informática

SABRINA CAJIAO CABRERA

Gerente Administrativa y Financiera

SONIA FAJARDO MEDINA

Directora Financiera

DILY MARINA MAESTRE ZABALA

Directora Administrativa

CARLOS ALBERTO ARIAS MONCALEANO

Jefe del Fondo Social de Vivienda

CARLOS ANTONIO CORONEL HERNÁNDEZ

RODRIGO TOVAR GARCES

Registradores Distritales

Consolidación y Análisis

JOSÉ FERNANDO FLÓREZ RUIZ

Jefe Oficina de Planeación

Sandra Liliana Sánchez Olarte

Profesional Oficina de Planeación

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

Aprobado: 15/11/2017

Tabla de contenido

	Pág.
Listado de tablas	4
Listado de figuras	8
Introducción	9
Capítulo I: resultados de la gestión institucional	10
1. Gestión de atención al colombiano	10
2. Gestión de planeación	23
3. Comunicación pública y estratégica	50
4. Gestión del talento humano	52
5. Gestión tecnológica de la información	68
6. Gestión administrativa y financiera	74
7. Gestión jurídica	80
8. Gestión del control disciplinario	84
9. Gestión del Sistema de Control Interno	86
10. Gestión del Centro de estudios en Democracia y Asuntos Electorales (CEDAE)	88
11. Gestión Interinstitucional y de Cooperación Internacional	91
Capítulo II: resultados de la gestión de identificación y electoral	99
1. Resultados de la gestión de identificación	99
2. Resultados de la gestión electoral	105
Capítulo III: resultados de los fondos adscritos a la RNEC	112
1. Gestión del Fondo Rotatorio de la Registraduría (FRR)	112
2. Gestión del Fondo Social de Vivienda (FSV)	119

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

Aprobado: 15/11/2017

Listado de tablas

Tabla 1. Estadísticas de la atención a usuarios de la UDAPV 2020

Tabla 2. Estadísticas de atención jornadas de la UDAPV en el 2020 dirigidas a connacionales procedentes de Venezuela

Tabla 3. Estadísticas de entrega de documentos de identificación hecha por la UDAPV

Tabla 4. Estadísticas atención de la OPADI de Bogotá 2020

Tabla 5. Estadísticas de atención OPADI Medellín 2020

Tabla 6. Estadísticas de atención del CAIC

Tabla 7. Atención a peticiones y solicitud de certificados vía web, año 2020

Tabla 8. Contratos para la consulta del ANI

Tabla 9. Convenios de biometría

Tabla 10. Total de consultas biométricas en el 2020

Tabla 11. Convenios para la consulta en las bases de datos biográficas, 2020

Tabla 12. Solicitudes de duplicados de documentos de identificación

Tabla 13. Consultas Realizadas al ANI y Sistema de Información de Registro Civil.

Tabla 14. Consultas de autenticación biométrica

Tabla 15. Consultas realizadas al MTR

Tabla 16. Oficinas con SCRWEB

Tabla 17. Registros civiles desde el aplicativo SCR WEB

Tabla 18. Estrategias cumplidas al 100%

Tabla 19. Estrategias aún no cumplidas al 100%

Tabla 20. Estrategias que no iniciaron ejecución en 2020

Tabla 21. Porcentaje de participación presupuestal de las entidades del sector Registraduría

Tabla 22. Apropiación, compromisos y pagos de las entidades del sector Registraduría

Tabla 23. Presupuesto, compromisos y pagos de la RNEC

Tabla 24. Ejecución de recursos de los proyectos de inversión FRR

Tabla 25. Proyectos de inversión de la RNEC

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

Aprobado: 15/11/2017

Tabla 26. Proyectos de inversión del FRR

Tabla 27. Proyectos de inversión del Consejo Nacional Electoral (CNE)

Tabla 28. Estadísticas control de documentos RNEC

Tabla 29. Estadísticas control de documentos FSV

Tabla 30. Estadísticas PQRSDC 2020 niveles central y desconcentrado

Tabla 31. Estadísticas de PQRSDC (canales de atención)

Tabla 32. Estadísticas PQRSDC (peticiones)

Tabla 33. Estadísticas PQRSDC (reclamos)

Tabla 34. Estadísticas PQRSDC (quejas)

Tabla 35. Estadísticas PQRSDC (denuncias)

Tabla 36. Estadísticas PQRSDC (orientaciones)

Tabla 37. Estadísticas PQRSDC (consultas)

Tabla 38. Estadísticas PQRSDC (sugerencias)

Tabla 39. Estadísticas PQRSDC (felicitaciones)

Tabla 40. Aumento del número de seguidores de la entidad en redes sociales

Tabla 41. Vinculación de personal de planta en la Sede Central

Tabla 42. Vinculación de personal supernumerario en la Sede Central

Tabla 43. Vinculación de personal de planta en el nivel desconcentrado

Tabla 44. Vinculación de personal supernumerario en el nivel desconcentrado

Tabla 45. Estadísticas de la Red Corporativa

Tabla 46. Estadísticas de requerimientos e incidentes atendidos 2020

Tabla 47. Plan anual de adquisiciones RNEC

Tabla 48. Apropiación RNEC 2020

Tabla 49. Adiciones presupuestales RNEC

Tabla 50. Reducciones Presupuestales RNEC

Tabla 51. Ejecución presupuestal RNEC

Tabla 52. Estadística Tutelas por departamento

Tabla 53. Fallos favorables y adversos

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

Aprobado: 15/11/2017

Tabla 54. Estadísticas de procesos cobros coactivos

Tabla 55. Estadísticas de recaudos por cobro coactivo

Tabla 56. Contratos RNEC 2020

Tabla 57. Modalidades de contratos RNEC 2020

Tabla 58. Contratos liquidados 2020

Tabla 59. Procesos disciplinarios activos nivel central 2020

Tabla 60. Procesos disciplinarios activos nivel desconcentrado 2020

Tabla 61. Auditorías de Gestión vigencia 2020

Tabla 62. Recursos obtenidos por proyecto

Tabla 63. Acercamiento con diferentes actores en el 2020

Tabla 64. Participación en 6 misiones internacionales de manera presencial y virtual.

Tabla 65. Estadísticas de inscripción de registros civiles

Tabla 66. Actualizaciones al Sistema de Registro Civil 2020

Tabla 67. Cantidad de trámites de registro civil de defunción

Tabla 68. Expedición de copias de registros civiles con cobro y sin cobro

Tabla 69. Registros civiles de nacimiento de parejas del mismo género por tipo de oficina

Tabla 70. Registros civiles de matrimonio de parejas del mismo género por tipo de oficina

Tabla 71. Producción de tarjeta de identidad

Tabla 72. Envío de tarjetas de identidad 2020

Tabla 73. Producción de cédulas de ciudadanía

Tabla 74. Envío de Cédulas de Ciudadanía - 2020

Tabla 75. Convenciones de las novedades de identificación

Tabla 76. Cancelaciones y bajas a 31 de diciembre de 2020

Tabla 77. Revocatorias y altas

Tabla 78. Estadísticas elecciones nuevas y complementarias

Tabla 79. Novedades censo electoral

Tabla 80. Plan anual de adquisiciones FRR 2020

Tabla 81. Apropriación presupuestal FRR 2020

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

Aprobado: 15/11/2017

Tabla 82. Ejecución presupuestal FRR 2020

Tabla 83. Ejecución presupuestal proyectos de inversión 2020

Tabla 84. Ingresos FRR 2020

Tabla 85. Comparativo mensual entre los ingresos 2020-2019

Tabla 86. Total exoneraciones de pago

Tabla 87. Total operaciones de pago

Tabla 88. Estadísticas Operadores de pago

Tabla 89. Contratos FRR-2020

Tabla 90. Modalidades-contratos FRR-2020

Tabla 91. Contratos liquidados FRR-2020

Tabla 92. Créditos de vivienda asignados por nivel 2020

Tabla 93. Créditos de vivienda asignados por modalidad 2020

Tabla 94. Primeros y nuevos créditos

Tabla 95. Recaudo FSV 2020

Tabla 96. Cartera FSV

Tabla 97. Deudas de difícil recaudo

Tabla 98. Provisión de cartera

Tabla 99. Recaudo prejurídico y jurídico 2020

Tabla 100. Procesos ejecutivos hipotecarios

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

Aprobado: 15/11/2017

Listado de figuras

- Figura 1.** Cumplimiento del Plan Estratégico, 2020
- Figura 2.** Ejecución Plan de Acción Institucional del nivel central
- Figura 3.** Ejecución Plan de Acción nivel desconcentrado
- Figura 4.** Apropiación, compromisos y pagos del FRR.
- Figura 5.** Nuevo logo, “La Registraduría del siglo XXI +verde”
- Figura 6.** Capacitaciones sin costo.
- Figura 7.** Capacitaciones con costo
- Figura 8.** Actividades de capacitación nivel desconcentrado
- Figura 9.** Comparativo de resmas de papel
- Figura 10.** Aportes por donantes recibidos de recursos de cooperación internacional
- Figura 11.** Comportamiento medios de pago

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

Aprobado: 15/11/2017

Introducción

La Registraduría Nacional del Estado Civil (en adelante, RNEC) presenta su informe de gestión correspondiente a la vigencia 2020. Los resultados aquí expuestos son fruto de un trabajo realizado con base en la formulación de los planes institucionales y las estrategias para llevarlos a cabo, planes que se enmarcan en un contexto financiero, social, de gestión y de atención. El Estado colombiano, mediante la prestación de servicios de calidad, busca mejorar el bienestar de sus ciudadanos. La gestión de la RNEC, presentada en este informe, contribuye a que los ciudadanos puedan acceder a mejores servicios gracias a la identificación. A su vez, los hace partícipes de los procesos electorales, gracias a la organización de las elecciones, tarea importante para el sostenimiento de nuestra democracia.

En el año 2020, la RNEC ha llevado a cabo esta importante labor mediante diez macroprocesos (dos de los cuales son el sentido de su quehacer: identificar a los colombianos y organizar las elecciones), diferentes grupos de trabajo, dos fondos adscritos y 32 delegaciones departamentales, junto con la Registraduría Distrital.

Este informe se encuentra estructurado de la siguiente forma: la primera parte da cuenta de la gestión y los resultados de los *macroprocesos de apoyo y grupos de trabajo*. La segunda, da cuenta de los resultados relacionados con los *macroprocesos misionales*. Por último, les presentamos los resultados de los *fondos adscritos a la RNEC*.

Les agradecemos a los colombianos por las diferentes opiniones, quejas, reclamos, felicitaciones, entre otros, que nos ha hecho llegar. Cada opinión nos sirve para mejorar en nuestra tarea. Sobra decir que, en la actual crisis ocasionada por la pandemia del COVID-19, hemos intentado llegar a cada ciudadano que requiere de nuestros servicios. Ustedes son el pilar de nuestra misión.

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

Aprobado: 15/11/2017

Capítulo I

Resultados de la gestión institucional

1. Gestión de atención al colombiano

La Registraduría Nacional de Estado Civil (en adelante, RNEC) adelantó diversas actividades dirigidas por las dependencias que hacen parte de la atención al colombiano y que les presentamos a continuación.

1.1. UDAPV: Unidad de Atención a la Población Vulnerable

Durante la vigencia 2020, la Unidad de Atención a la Población Vulnerable (UDAPV) se llevaron a cabo 51.689 trámites, de los cuales 13.994 correspondieron a registros civiles de nacimiento; 14.719, a contraseñas de tarjetas de identidad; y 22.976, a contraseñas de cédulas de ciudadanía. Dichos trámites se adelantaron de manera eficaz y eficiente, con altos estándares de calidad en favor de las comunidades desplazadas y que se encuentran en condición de vulnerabilidad en todo el territorio Nacional.

Para ello, la UDAPV realizó 28 jornadas en 20 departamentos y 45 municipios del territorio nacional.

Tabla 1. Estadísticas de la atención a usuarios de la UDAPV 2020

JORNADA / DEPARTAMENTO / MUNICIPIO	DOCUMENTOS			TOTAL ATENCIÓN	GENERO / EDAD										TIPO DE TRÁMITE			
	RCN	TI	CC		FEMENINO					MASCULINO					P. VEZ	DUPLICADO	RENOVACIÓN	RECTIFICACIÓN
					0-6	7-14	15-17	18-59	>60	0-6	7-14	15-17	18-59	>60				
AMAZONAS	17	193	324	534	8	54	42	126	30	9	65	32	148	20	179	291	47	
ARAUCA	1.258	364	913	2.535	98	231	102	827	31	91	230	86	817	22	1.169	102	6	
ATLÁNTICO	1.074	1.012	1.276	3.362	232	552	54	841	5	222	552	67	837		1.456	784	48	
BOLÍVAR	1.000	861	1.626	3.487	84	375	242	1.176	11	71	348	205	967	8	1.239	1.182	64	2
CAQUETÁ	310	1.252	1.966	3.528	153	412	166	994	32	149	452	133	992	45	989	2.084	129	16
CASANARE	25	40	40	105	12	20		20		13	20		20		80			
CAUCA	-	307	723	1.030		111	53	309	35		95	48	341	38	341	598	86	5
CESAR	415	742	665	1.822	213	328	71	327	18	152	311	58	329	15	706	566	129	6
CHOCÓ	68	572	161	801	150	150	28	70	6	115	169	27	84	2	367	350	16	
CUNDINAMARCA	-	41	1.074	1.115		7	14	536			8	12	538			1.087		28
GUAINÍA	123	494	384	1.001	64	187	61	183		59	191	55	201		521	273	71	13
GUAVIARE	101	309	535	945	27	115	49	220	28	34	130	39	243	60	187	607	48	2
HUILA	-	152	923	1.075			76	461				76	462		36	1.039		
LA GUAJIRA	4.631	4.578	4.921	14.130	1.281	1.945	579	3.223	80	1.270	2.012	560	3.089	91	5.783	3.299	413	4
META	-	231	744	975		2	113	372			1	115	372		954		21	
NORTE DE SANTANDER	4.223	2.694	4.954	11.871	524	1.315	346	3.701	122	472	1.485	341	3.489	76	6.500	962	172	14
SAN ANDRÉS, P. y S. C.	1	65	412	478		17	10	162	30		28	10	191	30	52	398	14	13
TOLIMA	-	61	70	131			30	35				31	35		127	3	1	
VALLE DEL CAUCA	-	58	406	464			11	86			6	41	320		384	45	35	
VICHADA	748	693	859	2.300	340	297	40	353	13	387	319	38	481	32	1.040	469	43	
Totales	13.994	14.719	22.976	51.689	3.186	6.118	2.087	14.022	441	3.044	6.422	1.974	13.956	439	21.156	15.093	1.322	124

Fuente: Informe de Gestión UDAPV (31/12/2020)

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

Aprobado: 15/11/2017

Durante el desarrollo de las jornadas de registro civil e identificación, se expidieron 6106 documentos de identidad, los cuales se discriminan así: 2444 tarjetas de identidad y 3662 cédulas de ciudadanía. Para esta distribución, La UDAPV usó cuatro estaciones integrales de servicio (EIS) en calidad de préstamo y tres adquiridas por medio de cooperación internacional. Los departamentos donde más documentos de identidad se expidieron fueron Norte de Santander (en la ciudad de Cúcuta), con 1696; Arauca (en las ciudad de Arauca y el municipio de Tame), con 1175; y Guainía (en Barrancominas e Inírida), con 878. De los 6106 documentos de identidad, 4637 corresponden a trámites por primera vez y 1166, a trámites por duplicado.

1.1.1. Jornadas dirigidas a colombianos retornados de Venezuela

Cabe destacar el papel que la RNEC ha tenido en la labor humanitaria de atender con prioridad a los connacionales retornados del vecino país de Venezuela. Para ello, la entidad ha llevado a cabo jornadas de registro civil e identificación focalizadas en los departamentos de Arauca, Atlántico, Bolívar, La Guajira y Norte de Santander, en las cuales se han realizado 19.570 trámites, discriminados así: 9370 inscripciones de registros civiles de nacimiento, 3280 tarjetas de identidad y 6920 cédulas de ciudadanía (tabla 2).

Tabla 2. Estadísticas de atención jornadas de la UDAPV en el 2020 dirigidas a connacionales procedentes de Venezuela

JORNADA / DEPARTAMENTO / MUNICIPIO	DOCUMENTOS			TOTAL ATENCIÓN	GENERO / EDAD										TIPO DE TRÁMITE			
	RCN	TI	CC		FEMENINO					MASCULINO					P. VEZ	DUPLICADO	RENOVACIÓN	RECTIFICACIÓN
					0-6	7-14	15-17	18-59	>60	0-6	7-14	15-17	18-59	>60				
No Retornado	2.745	775	2.074	5.594	351	416	145	1.915	63	304	474	118	1.775	33	2.826	22		1
ARAUCA	544	124	332	1.000	38	79	45	348	12	42	87	34	306	9	456			
ATLÁNTICO			16	16				8					8		10	6		
BOLÍVAR	11		20	31				17					14		20			
LA GUAJIRA	292	79	196	567	54	34	10	205	2	41	22	14	183	2	275			
NORTE DE SANTANDER	1.898	572	1.510	3.980	259	303	90	1.337	49	221	365	70	1.264	22	2.065	16		1
Retornado	6.625	2.505	4.846	13.976	735	1.437	476	4.367	75	697	1.515	532	4.065	77	6.574	690	79	8
ARAUCA	714	154	443	1.311	60	113	48	422	18	49	111	46	436	8	595	2		
ATLÁNTICO	993	416	414	1.823	191	266	38	418	5	189	270	51	395		829	1		
BOLÍVAR	632	178	404	1.214	13	117	88	472	1	6	108	56	351	2	573	9		
LA GUAJIRA	1.968	596	1.513	4.077	208	316	125	1.351	15	203	330	180	1.319	30	1.780	289	40	
NORTE DE SANTANDER	2.318	1.161	2.072	5.551	263	625	177	1.704	36	250	696	199	1.564	37	2.797	389	39	8
Totales	9.370	3.280	6.920	19.570	1.086	1.853	621	6.282	138	1.001	1.989	650	5.840	110	9.400	712	79	9

Fuente: Informe de Gestión de la UDAPV (31/12/2020)

Nota: Las atenciones realizadas a población proveniente de Venezuela están incluidas en las estadísticas de jornadas UDAPV.

1.1.2. Jornadas de entrega de documentos

La UDAPV llevó a cabo 404 entregas en tres departamentos de documentos de identificación (tabla 3).

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

Aprobado: 15/11/2017

Tabla 3. Estadísticas de entrega de documentos de identificación hecha por la UDAPV

Departamento	Documentos		
	CC	TI	TOTAL
Caquetá	17	61	78
Casanare	35	53	88
Cesar	102	136	238
Total	154	250	404

Fuente: Informe de Gestión de la UDAPV (31/12/2020).

1.2. OPADI: Oficina Para la Atención al Discapacitado

La Oficina para la Atención al Discapacitado (OPADI) abrió sus puertas el 16 de abril de 1997 como un proyecto social con miras a fortalecer el sistema de identificación. Desde su apertura, se ha buscado prestarles un mejor servicio a los colombianos con discapacidad o en condición de pobreza; a las víctimas de catástrofes o desastres naturales; a quienes se encuentren recluidos en centros carcelarios y penitenciarios del país o en centros especializados para adolescentes privados de la libertad; a habitantes de la calle; a los acogidos por la Ley de Víctimas; a quienes se autorreconozcan como LGTBI; a quienes se encuentren en condiciones de vulnerabilidad; y a los repatriados que requieran asistencia y ayuda social del Estado a través de una atención especial y cómoda.

El total de trámites atendidos a través de la OPADI de Bogotá y la OPADI de Medellín correspondió a 4373. De este total 4171 fueron atendidos en Bogotá y 202 en Medellín, como se relaciona en las tablas 4 y 5.

1.2.1. Gestión realizada por la OPADI de Bogotá

Tabla 4. Estadísticas atención de la OPADI de Bogotá 2020

Trámites	Primera vez	Duplicado	Rectificación	Renovación	Total
Cédulas de ciudadanía	1881	820	20	20	2741
Tarjetas de identidad	1266	56	108		1430
Total	3147	876	20	128	4171

Fuente: reporte de la Registraduría Distrital.

- Jornadas de atención prioritaria a población vulnerable: 14
- Jornadas de identificación: 3
- Inscripción en el registro civil de nacimiento: 57
- Inscripción en el registro civil de matrimonio: 3

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

Aprobado: 15/11/2017

- Número de primeras copias de la inscripción en el registro civil de nacimiento, matrimonio y defunción enviados a la Dirección Nacional de Registro Civil a la fecha: 60
- Número de registros que se incorporaron de notarías: 35

1.2.2. Gestión realizada por la OPADI de Medellín

Tabla 5. Estadísticas de atención OPADI Medellín 2020

Tramites	Primera vez	Duplicado	Duplicado CC trámite web	Rectificación	Renovación	Total
Cédulas de ciudadanía	7	14	0	0	0	21
Tarjetas de Identidad	158	12	0	0	42	212
Total	165	26	0	0	42	233

Fuente: Reporte de la OPADI de Medellín.

1.3. CAIC: Centro de Atención e Información al Ciudadano

La emergencia sanitaria causada por el COVID-19 obligó el cierre temporal, desde el 19 de marzo de 2020, de la sede donde se presta habitualmente la atención de forma presencial. No obstante, se normalizó la atención a partir del 26 de agosto de 2020.

1.3.1. Atención virtual

Con la implementación del trabajo en casa, se brindó atención a los usuarios por el canal virtual, la página institucional, mediante la herramienta ZENDESK CHAT. Así, se logró atender a 11.522 usuarios desde el 1 de abril hasta el 31 de diciembre de 2020.

1.3.2. Atención presencial

Las tablas 6 y 7 muestran las cifras de atención por cada ventanilla del Centro de Atención e Información Ciudadana (CAIC) correspondientes a la vigencia 2020. En total el CAIC atendió a 44.970 colombianos. De igual forma, se observa que el mayor volumen de la atención se concentra en la información que se brinda en materia de información trámites de identificación y consulta de radicados, con un total de 35.197 colombianos atendidos.

Tabla 6. Estadísticas de atención del CAIC

Ventanilla	2020
1, 2, 3 y 4. Información trámites de identificación y consulta de radicados	35.197
5 Expedición certificados Excepcionales y de Nacionalidad (*)	8793
Atención prioritaria (discapacitados, tercera edad, etc.)	980

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

Aprobado: 15/11/2017

Total Colombianos Atendidos	44.970
------------------------------------	---------------

Fuente: información suministrada por el CAIC.

Tabla 7. Atención a peticiones y solicitud de certificados vía web, año 2020

Atención a derechos de petición y Certificados Web	2020
Derechos de Petición atendidos (medio escrito)	1933
PQRSDC WEB atendidas, correos electrónicos	1597
Certificados vigencia expedidos vía WEB	8.974.635

Fuente: Informe de gestión RDRCI 2020

1.4. Convenios y contratos

La RNEC, en cumplimiento de los mandatos legales que establecen la eliminación de la impresión dactilar y su verificación por medios electrónicos a fin de prevenir los delitos de falsedad en documento y suplantación de personas, ha venido suscribiendo dos clases de convenios interinstitucionales: uno, que permite poner a disposición de las entidades públicas y particulares con funciones públicas la base de datos para autenticación biométrica, y otro, que permite el acceso a la información contenida en las bases de datos del Archivo Nacional de Identificación (ANI).

A continuación, se relacionan las entidades públicas y particulares con funciones públicas con las cuales la RNEC, suscribió convenios interadministrativos y contratos durante el 2020:

Convenios para consultas en el Archivo Nacional de Identificación

Se suscribieron catorce convenios entre la RNEC y las siguientes entidades:

2. Policía Nacional de Colombia, DIJIN e INTERPOL
3. ICETEX
4. Instituto Geográfico Agustín Codazzi
5. Capital Salud EPS
6. Ministerio de Vivienda (Fonvivienda)
7. Agencia Nacional de Tierras
8. Agencia Nacional Digital
9. Superintendencia de Notariado y Registro
10. Fondo Nacional de Garantías S. A. (FNG)
11. Ministerio de Hacienda y Crédito Público
12. Unidad de Búsqueda de Personas dadas por Desaparecidas en el Contexto y en Razón del Conflicto Armado (UBPD)

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

Aprobado: 15/11/2017

13. Municipio de Santiago de Cali
14. SENA
15. ICBF

1.4.1. Contratos para consultas en el Archivo Nacional de Identificación

A la fecha hay 33 contratos vigentes (tabla 8) que tienen como objeto permitirle al usuario consultar la información en la base de datos del ANI en los términos previstos por el artículo 213 del Código Electoral y la Ley Estatutaria 1581 de 2012.

Tabla 8. Contratos para la consulta del ANI

No.	Cliente
1	Acerías Paz del Río
2	Activa Crédito S. A. S.
3	Asisa Ltda.
4	Asocajas
5	Asofondos de Colombia
6	C&C Services SAS
7	Cifin S. A. S.
8	Colombia Telecomunicaciones S. A. ESP
9	Comcel S. A.
10	Comfama
11	Comparta EPS-S
12	E. P. S. Famisanar S. A. S.
13	Enter ID S. A. S.
14	Experian Colombia S. A.
15	Fináncialo MEJOR S. A. S.
16	Financiera Juriscoop S. A.
17	Gear Electric S. A. S.
18	Gestión de Seguridad Electrónica GSE
19	GSC-Outsourcing S. A. S.
20	Incocrédito
21	Infolaft S. A. S.
22	Konfirma S. A. S.
23	Leon & Asociados S. A. LLASA
24	Moviired S. A. S.
25	Nueva EPS S. A.
26	Olimpia IT S. A. S.
27	Pagos GDE S. A.

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

Aprobado: 15/11/2017

No.	Cliente
28	Politécnico Grancolombiano
29	Recaudo Bogotá S. A. S.
30	Salud Total EPS-S S. A.
31	Sociedad de Coberturas Ltda.
32	Uniminuto
33	Wolman Group de Colombia S. A.

Fuente: Informe de gestión Protección de Datos Personales 2020

1.4.2. Convenios de autenticación biométrica

En el transcurso del año 2020 no se suscribieron convenios para el proceso de autenticación biométrica para su contraste con la base de datos de la RNEC. No obstante, siguieron vigentes para el año 2020 los trece convenios que venían de diciembre de 2019.

Tabla 9. Convenios de biometría

No.	Convenios de biometría	N.º De Convenio
1	Unión Colegiada de Notariado Colombiano	001 de 2018
2	Banco Agrario	002 de 2014
3	Confecámaras	006 de 2018
4	Aeronáutica Civil de Colombia	024 de 2016
5	Policía Nacional	046 de 2017
6	Cancillería	056 de 2017
7	Unidad para la Atención y Reparación	070 de 2018
8	Federación Nacional de Departamentos	073 de 2018
9	Fondo Nacional del Ahorro	075 de 2018
10	Asociación Notarial de Innovación y Tecnologías	074 de 2018
11	Colpensiones	076 de 2019
12	EPM	077 de 2019
13	ICFES	078 de 2019

Fuente: informe de gestión del Grupo de Acceso a la Información y Protección de Datos Personales (2020).

1.4.3. Contratos de autenticación biométrica

Durante el año 2020 se suscribieron once contratos de biometría para el proceso de autenticación biométrica para su contraste la base de datos de la RNEC, para un total de 23 contratos vigentes que permite el acceso a 618 entidades.

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

Aprobado: 15/11/2017

1.4.4. Consultas y autenticación biométrica en línea

Durante la vigencia 2020 se realizaron un total de 44.092.377 de consultas biométricas por parte de las entidades con las que la RNEC tiene convenios y contratos con las entidades (tabla 10).

Tabla 10. Total de consultas biométricas en el 2020

No	Cliente	2020
1	Acobi	1.292.287
2	Aeronáutica Civil de Colombia	12.062
3	Asobancaria	13.061.157
4	Asocajas	195.000
5	Asociación Notarial de Innovación y Tecnología (ANIT)	4.893.898
6	Banco Agrario	15
7	Banco Colpatria	1.061.908
8	Banco Cooperativo Coopcentral	19.503
9	Banco de Bogotá	3.579.721
10	Centaurus Mensajeros S. A.	205
11	Colombia Móvil S. A. E. S. P. – Tigo	13.209
12	Colombia Telecomunicaciones S. A. E. S. P.	901.571
13	Colpensiones	8.187
14	Colsubsidio	55.991
15	Comcel S. A.	5.822.746
16	Confa Caldas	1.384
17	Confecámaras	629.865
18	Consorcio SIGS	774.210
19	Coomeva Medicina Prepagada S. A.	22.596
20	Cooperativa de los Trabajadores del Instituto de Seguros Sociales (COOPTRAISS)	6.131
21	Cotrafa	21.130
22	Domina	87.483
23	Empresas Públicas de Medellín (EPM)	14.697
24	Fondo Nacional del Ahorro (FNA)	586.850
25	GM Financiera Colombia s.a.	160
26	Instituto Colombiano para la Evaluación de la Educación (Icfes)	433
27	Juriscoop s.a.	48
28	Ministerio de Relaciones Exteriores	1.025.854
29	Olimpia Ceas – CRC	433.320
30	Policía Nacional	996.859
31	Protección S. A.	258.142
32	Serfinansa	310.924

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

Aprobado: 15/11/2017

No	Cliente	2020
33	Une-EPM Telecomunicaciones S. A.	157
34	Unidad para la Atención y Reparación Integral a las Víctimas	25
35	Unión Colegiada del Notariado Colombiano	7.736.406
36	Unión de Entidades de Economía Solidaria (UNIONCOOP)	268.240
Total general de consultas		44.092.377

Fuente: informe de gestión del Grupo de Acceso a la Información y Protección de Datos Personales.

1.4.5. Convenios para la consulta en las bases de datos de identificación y registro civil

En la vigencia 2020, se suscribieron once convenios para la consulta en las bases de datos de identificación y registro civil. A la fecha, existen 79 convenios vigentes (tabla 11).

Tabla 11. Convenios para la consulta en las bases de datos biográficas, 2020

N.º	Entidad
1	Adres
2	Aeronáutica Civil de Colombia
3	Agencia Nacional de Defensa Jurídica del Estado
4	Agencia Nacional de Minería
5	Agencia Nacional de Tierras
6	Agencia Nacional Digital (AND)
7	Alcaldía de Medellín
8	Alcaldía Mayor de Bogotá
9	ARN
10	Banco Agrario de Colombia
11	Banco de la República
12	Capital Salud
13	CASUR
14	Catastro Distrital
15	CISA Central de Inversiones S. A.
16	Colpensiones
17	Comisión Nacional del Servicio Civil
18	Confecámaras
19	Consejo Profesional Nacional de Arquitectura y sus Profesiones Auxiliares
20	Contraloría General de la República
21	Copnia
22	Corantioquia
23	CREMIL
24	DANE
25	Departamento Administrativo de la Función Pública

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

Aprobado: 15/11/2017

N.º	Entidad
26	Departamento Administrativo del Servicio Civil Distrital
27	Departamento Administrativo para la Prosperidad Social (DPS)
28	Departamento Nacional de Planeación (DNP)
29	DIAN
30	Dirección Nacional de Inteligencia
31	El CGFM (Organismos de Inteligencia y Contrainteligencia)
32	EPM
33	Federación Colombiana de Municipios
34	Federación Nacional de Cafeteros de Colombia
35	Federación Nacional de Departamentos
36	Finagro
37	Fiscalía General de la Nación
38	Fondo Nacional de Garantías
39	Fondo Nacional de Prestaciones Sociales del Magisterio
40	Fondo Nacional del Ahorro
41	Fonvivienda (MinVivienda)
42	Gobernación de Boyacá
43	Gobernación de Cundinamarca
44	Hospital Universitario del Valle "Evaristo García" E. S. E.
45	ICBF
46	ICETEX
47	ICFES
48	INPEC
49	Instituto Geográfico Agustín Codazzi
50	Instituto Nacional de Medicina Legal y Ciencias Forenses
51	Jurisdicción Especial para la Paz (JEP)
52	La Unidad para la Atención y Reparación Integral a las Víctimas
53	Migración Colombia
54	Ministerio de Defensa Nacional
55	Ministerio de Educación Nacional
56	Ministerio de Hacienda y Crédito Público
57	Ministerio de Justicia y del Derecho
58	Ministerio de Minas y Energía
59	Ministerio de Relaciones Exteriores
60	Ministerio de Salud y Protección Social
61	Ministerio de Trabajo
62	Municipio de Bucaramanga
63	Municipio de Palmira
64	Municipio de Santiago de Cali

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

Aprobado: 15/11/2017

N.º	Entidad
65	Personería de Bogotá
66	Policía Nacional de Colombia
67	Policía Nacional de Colombia (Administrativo)
68	Positiva
69	Procuraduría General de la Nación
70	SENA
71	Sociedad Fiduciaria de Desarrollo Agropecuario S. A. Fiduagraria S. A. Equidad
72	Superintendencia del Subsidio Familiar
73	Unidad Administrativa Especial de Gestión de Restitución de Tierras Despojadas
74	Unidad Administrativa Especial de Gestión Pensional y Contribuciones Parafiscales de la Protección Social (UGPP)
75	Unidad de Búsqueda de Personas dadas por Desaparecidas en Contexto y en Razón del Conflicto Armado
76	Unidad de Información y Análisis Financiero
77	Unidad Nacional de Protección
78	Unidad para la Atención y Reparación
79	Universidad Distrital Francisco José de Caldas

Fuente: informe de gestión del Grupo de Acceso a la Información y Protección de Datos Personales.

1.5. Servicios a través de la página web de la RNEC

La página web se ha constituido en una fuente de información muy valiosa para los ciudadanos. La calidad de la información publicada en línea les ha permitido los ciudadanos solicitar algunos servicios sin tener que acercarse a las sedes de la RNEC. A continuación, se relacionan algunos de los servicios que la entidad presta mediante la web, con sus correspondientes resultados para la vigencia 2020.

1.5.1. Duplicado de documentos de identidad vía web

Durante el 2020, la Dirección Nacional de Identificación atendió los servicios de identificación con algunas restricciones temporales en los servicios presenciales, debido a las directrices del nivel Nacional o local ocasionadas por la pandemia de COVID-19. No obstante, se expidieron directrices en forma oportuna para facilitar la identificación de las personas. Para ello, se implementaron mejoras en los servicios virtuales y se ampliaron los canales de atención y pago, medidas que contribuyeron a la cobertura de los servicios de identificación.

El servicio de duplicado de documentos en línea se implementó a partir de 1 de diciembre de 2016; progresivamente se ha ampliado la cobertura en el tipo de trámite y lugar de entrega del documento de identificación. El servicio ha tendido una tendencia creciente desde el inicio de su implementación. A partir del 2020, con la implementación de la opción de pago presencial y cargue

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

Aprobado: 15/11/2017

de la solicitud de documento en línea, se recibieron 631.138 solicitudes, de las cuales el 51,15% se realizaron con pago PSE y el 48,85% con pago presencial, como se observa en la siguiente tabla 12.

Tabla 12. Solicitudes de duplicados de documentos de identificación

trámite de duplicado de documentos en línea				
Medio de pago	Cédula de Ciudadanía	Tarjeta de identidad	Total	Porcentaje
Pago PSE	308.608	14.201	322.809	51,15%
Pago presencial	294.198	14.131	308.329	48,85%
Total	602.806	28.332	631.138	100%

Fuente: aplicativo PSE, Gerencia Informática

1.5.2. Certificados de vigencia de la cédula vía página web

Se expidieron 1.982.788 certificados de estado de cédula de ciudadanía mediante la página web.

1.5.3. Consultas a las bases de datos de la RNEC

Los usuarios realizaron 1.359.391.911 consultas de información en las bases de datos que produce y administra la RNEC, discriminadas como se muestra en las tablas 13 a 15.

Tabla 13. Consultas Realizadas al ANI y Sistema de Información de Registro Civil.

Entidades	2020
Entidades privadas	50.655.505
Entidades públicas	1.261.662.881
Total de consultas en el ANI	1.312.318.386

Tabla 14. Consultas de autenticación biométrica

Entidades	2020
Entidades privadas	28.187.226
Entidades públicas	15.905.136
Total consultas biometría x año=	44.092.362

Tabla 15. Consultas realizadas al MTR

Entidades	2020
	2.981.163

Fuente: Grupo de Acceso a la Información y Protección de Datos Personales

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

Aprobado: 15/11/2017

Producción de registros civiles desde el aplicativo SCRWEB

Para la vigencia 2020, se mantiene el convenio con las 537 oficinas con funciones registrales autorizadas diferentes a registradurías, que fueron instaladas y puestas en marcha hasta la vigencia inmediatamente anterior, las cuales se encuentran distribuidas así como se muestra en la tabla 16.

Tabla 16. Oficinas con SCRWEB

Tipo de oficina	Cantidad de oficinas SRCWEB
Clínicas y hospitales	135
Notarías	402

Fuente: Informe de la Dirección de Registro Civil.

El total de inscripciones en notarías, hospitales y clínicas mediante el Sistema de Registro Civil en Ambiente WEB (SRCWEB) para el año 2020 correspondió a 476.745 (tabla 17).

Tabla 17. Registros civiles desde el aplicativo SCR WEB

Oficina	Registro civil de nacimiento	Registro civil de matrimonio	Registro civil de defunción	Total
Notarías	234.551	46.587	154.550	435.688
Hospitales y Clínicas	40.754	0	303	41.057
Total	275.305	46.587	154.550	476.745

Fuente: Informe Dirección de Registro Civil

1.5.4. Optimización del aplicativo de agendamiento para los colombianos mediante la página web

Se realizó la parametrización generalizada del Sistema de Agendamiento de Citas con respecto a los días, horarios y tipos de trámites a nivel nacional. Igualmente se implementó un aviso para el público en el Sistema de Agendamiento que informa que, por medio de dicho sistema, no es posible agendar cita si se requiere ser exonerado del pago por una causal diferente al beneficio del Sisbén o de la Ley de Víctimas.

Por el Sistema de Agendamiento Web se tramitaron 1.982.788 solicitudes durante la vigencia 2020.

1.5.5. Aplicación web “Dónde estoy registrado”

1.757.152 ciudadanos tuvieron la oportunidad de conocer cuál es su sitio de registro; asimismo, se realizaron 1.701.424 consultas de registro civil de nacimiento y 55.728 de registro civil de

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

Aprobado: 15/11/2017

matrimonio. De esta manera se permite agilizar los trámites en relación a la expedición de copias de dichos documentos.

1.6. Avances tecnológicos

1.6.1. Implementación y expedición de la cédula de ciudadanía digital

Se logró la implementación y expedición de la cédula de ciudadanía digital para los colombianos en cumplimiento de lo establecido en el Plan de Desarrollo (Ley 1955 de 2019), el Decreto 620 de 2020 y el Conpes 3975 para la transformación digital. La implementación de la cédula digital posiciona a Colombia como un país líder en materia de identificación digital a nivel mundial. Para dicho proceso se realizó un detallado estudio técnico que acoge las mejores tecnologías y niveles de seguridad, escenario apegado a las estrategias transversales del Gobierno que propenden por la transformación digital del Estado colombiano y el inicio de los servicios ciudadanos digitales, proceso que hoy en día le permite a Colombia contar con uno de los documentos más avanzados y seguros del mundo.

Para gestionar el agendamiento de citas para el trámite de los duplicados de la cédula digital se ingresa a www.registraduria.gov.co, luego a “Cédulas/Cédula de ciudadanía digital”, o ingresando directamente a <https://www.registraduria.gov.co/?page=cedula-digital>. Igualmente, se cuenta con el *Manual del ciudadano cédula digital V1*.

2. Gestión de planeación

2.1. Planes institucionales

Con fundamento en la Resolución 717 de 2016, sobre el sistema de planes de la RNEC, se lideró el proceso de diseño, construcción, actualización, consolidación, socialización y publicación del “Plan Estratégico 2019-2023: la Registraduría del siglo XXI”, el Plan de Acción del Nivel central y Desconcentrado y del Plan Anticorrupción y Atención al Colombiano con sus respectivos componentes.

2.1.1. Plan Estratégico 2019-2023: la Registraduría del siglo XXI

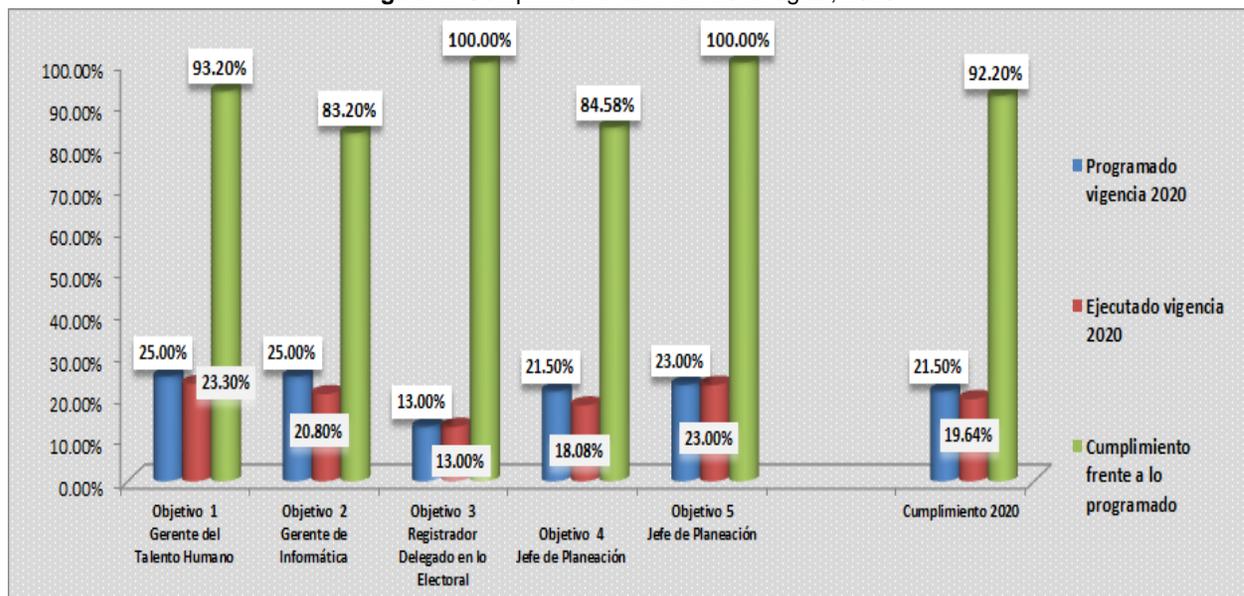
 REGISTRADURÍA NACIONAL DEL ESTADO CIVIL	PROCESO	SISTEMA DE GESTIÓN Y MEJORAMIENTO INSTITUCIONAL	CÓDIGO	SGFL01
	FORMATO	INFORME	VERSIÓN	0

Aprobado: 15/11/2017

El Plan Estratégico es la herramienta esencial en la gestión de la RNEC. Se constituye en el documento que contempla de forma alineada la misión, visión y los cinco objetivos estratégicos para llegar a los fines deseados por la RNEC en el cuatrienio 2019-2023 a través de la participación activa del equipo directivo.

Teniendo en cuenta lo anterior, el cumplimiento del “Plan Estratégico 2019-2023: la Registraduría del siglo XXI” (en adelante, Plan Estratégico) para el segundo semestre de 2020 (de acuerdo con la ejecución de las diferentes estrategias formuladas para cumplir los cinco objetivos estratégicos) fue del 92%, como se observa en la figura 1.

Figura 1. Cumplimiento del Plan Estratégico, 2020



Fuente: informes del Plan Estratégico (31-12-2020).

De este cumplimiento, se concluye que, de las 43 estrategias formuladas en el Plan Estratégico, 35 iniciaron su ejecución en la vigencia 2020 y 8 programarán su ejecución en los siguientes tres años: 2021 a 2023. De estas 35 estrategias que iniciaron su ejecución, 27 cumplieron al 100% la ejecución de las actividades programadas y 8 realizaron actividades pero no alcanzaron a cumplirlas en su totalidad. A continuación, se relacionan las estrategias que cumplieron las actividades programadas al 100%, las que no cumplieron actividades en este porcentaje y las que no iniciaron su ejecución (tablas 18 a la 20).

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

Aprobado: 15/11/2017

Tabla 18. Estrategias cumplidas al 100%

Objetivo Estratégico No. 1 <i>Rediseñar la arquitectura organizacional de la entidad para fortalecer sus capacidades</i>			Objetivo Estratégico No. 2 <i>Optimizar y modernizar los procesos misionales y de apoyo de la entidad gracias al uso de nuevas tecnologías</i>		
Estrategia 1	Reestructurar orgánica y funcionalmente la Registraduría Nacional del Estado Civil (RNEC) en los niveles central y desconcentrado.	100%	Estrategia 1	Virtualizar aceleradamente los procesos de gestión, fortalecer el teletrabajo y flexibilizar los horarios para elevar la productividad de los servidores e impactar positivamente el medio ambiente.	100%
Estrategia 3	Lograr el reajuste salarial de los servidores públicos de la RNEC.	100%	Estrategia 6	Crear el grupo de trabajo de Innovación Tecnológica, Analítica de Datos e Inteligencia Artificial	100%
Estrategia 4	Aumentar la autosostenibilidad financiera de la RNEC mediante el ajuste tarifario y otras estrategias.	100%	Estrategia 7	Integral de seguridad de la información y obtener la certificación de la entidad en la norma de seguridad de la información ISO 27001.	100%
Estrategia 5	Adoptar protocolos sanitarios y de bioseguridad que permitan mantener “espacios sanos” frente a de asuntos internacionales y fortalecer el servicio al usuario en el exterior.	100%	Estrategia 8	Desarrollar una herramienta para actualizar la DIVIPOLE y fortalecer la zonificación electoral.	100%
Estrategia 6	Robustecer la estrategia de capacitación de funcionarios en la entidad, con especial énfasis en su inducción y reinducción.	100%	Estrategia 9	Implementar el sistema de gestión de documentos electrónicos de archivo (SGDEA).	100%
Estrategia 7	Crear y desarrollar la estrategia de lucha anticorrupción en la entidad y obtener la certificación en la norma de gestión antisoborno ISO 37001.	100%	Objetivo Estratégico No. 4 <i>Priorizar el servicio al usuario como eje central para la creación de valor público</i>		
Estrategia 8	Gestionar y obtener la certificación de la entidad en la norma de gestión de seguridad y salud en el trabajo ISO 45001.	100%	Estrategia 5	Formular e inscribir un proyecto de inversión que fortalezca la atención al ciudadano para las vigencias de 2021 a 2023.	100%
Estrategia 9			Estrategia 6	Crear nuevas Registradurías auxiliares y quioscos digitales, en función de las necesidades demográficas, los requisitos legales y las capacidades presupuestales.	100%
Objetivo Estratégico No. 3 <i>Fortalecer la democracia mediante reformas legales estratégicas, el posicionamiento del nuevo sistema democrático juvenil y la adopción de un enfoque diferencial</i>			Estrategia 7	Aumentar la oferta estadística en línea al público y hacer más funcional la página web de la entidad.	100%
Estrategia 1	Impulsar, articuladamente con el CNE, la presentación y aprobación del proyecto de nuevo Código Electoral ante el Congreso de la República.	100%	Objetivo Estratégico No. 5 <i>Hacer de la RNEC una entidad respetuosa del medio ambiente que contribuya a la mitigación del cambio climático</i>		
Estrategia 5	Diseñar un sistema de capacitaciones de impacto nacional en valores democráticos para jóvenes entre los 14 y 18 años.	100%	Estrategia 1	Elaborar el Plan de Gestión Ambiental (PGA) de la entidad para el cuatrienio.	100%
Estrategia 6	Promover y racionalizar el uso de los mecanismos de participación ciudadana.	100%	Estrategia 2	Desarrollar un modelo sostenible de adquisición de bienes y servicios.	100%
Estrategia 7	Crear una dependencia encargada de fomentar la participación ciudadana y la democracia con enfoque diferencial.	100%	Estrategia 3	Fortalecer el esquema de disminución y disposición de residuos sólidos.	100%
Estrategia 8	Fortalecer y transformar el CEDAE en un instituto de investigación, capacitación y educación en democracia.	100%	Estrategia 4	Fomentar la cultura y ciudadanía ambiental, así como el uso razonable de los recursos naturales entre servidores y usuarios.	100%
			Estrategia 5	Implementar tecnologías y sistemas que permitan el ahorro y la reutilización del agua en la entidad.	100%
			Estrategia 9	Gestionar y obtener la certificación de la entidad en la norma ambiental ISO 14001.	100%

Fuente: Plataforma plan estratégico-OPLA

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

Aprobado: 15/11/2017

Tabla 19. Estrategias aún no cumplidas al 100%

Objetivo Estratégico No. 1 <i>Rediseñar la arquitectura organizacional de la entidad para fortalecer sus capacidades</i>			Objetivo Estratégico No. 2 <i>Optimizar y modernizar los procesos misionales y de apoyo de la entidad gracias al uso de nuevas tecnologías</i>		
Estrategia 1	Fortalecer y redistribuir la planta de personal en los niveles central y descentrado.	67%	Estrategia 2	Impulsar la transformación digital de los procesos de la entidad a través de innovaciones como registro civil en línea, cédula electrónica, cédula digital y voto mixto, entre otros.	50%
Objetivo Estratégico No. 4 <i>Priorizar el servicio al usuario como eje central para la creación de valor público</i>			Estrategia 3	Portabilizar sistemas y herramientas informáticas mediante la creación de nuevas aplicaciones.	80%
Estrategia 1	Virtualizar aceleradamente los procesos de servicio al usuario, fortalecer los servicios digitales y eliminar al máximo los trámites presenciales.	63%	Estrategia 4	Automatizar procesos y virtualizar servicios.	52%
Estrategia 2	Cambiar el paradigma cultural de los servidores en cuanto al servicio al usuario teniendo en cuenta nuevos valores institucionales, entre otros factores.	75%	Estrategia 5	Alinear el diseño del Plan Estratégico de Tecnologías de la Información (PETI) con la transformación digital de la RNEC.	45%
Estrategia 3	Usar metodologías de diseño del servicio centradas en el ciudadano y los usuarios.	70%			

Fuente: Plataforma plan estratégico-OPLA

Tabla 20. Estrategias que no iniciaron ejecución en 2020

Objetivo Estratégico No. 3	Estrategia No. 2	Implementar las medidas que estimulan la participación electoral contempladas en el proyecto de nuevo Código Electoral: extensión de la jornada electoral, transporte gratuito el día de elecciones, voto anticipado, voto domiciliario, mayores estímulos para el votante y facilidades para la inscripción.
	Estrategia No. 3	Diseñar e implementar estrategias para reducir la cantidad de votos nulos en las elecciones.
	Estrategia No. 4	Implementar, posicionar y hacer pedagogía del nuevo sistema de democracia juvenil.
	Estrategia No. 9	Modernizar los procesos de Registro Civil e Identificación como presupuestos de la democracia.
Objetivo Estratégico No. 5	Estrategia No. 4	Crear una dependencia encargada en Servicio al Usuario.
	Estrategia No. 5	Fortalecer la política de ceropapel en la entidad.
	Estrategia No. 6	Diseñar e implementar un plan de recolección, remate, reciclaje, destrucción y disposición del material electoral sobrante de los procesos electorales.
	Estrategia No. 7	Fortalecer la estrategia de sustitución de medios de movilidad contaminante por el uso de medios de transporte ecológicos alternativos entre los servidores de la entidad

Fuente: plataforma del Plan Estratégico.

Nota: Para conocer la gestión realizada en cada una de las estrategias ver Informe Plan Estratégico segundo semestre de 2020.

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

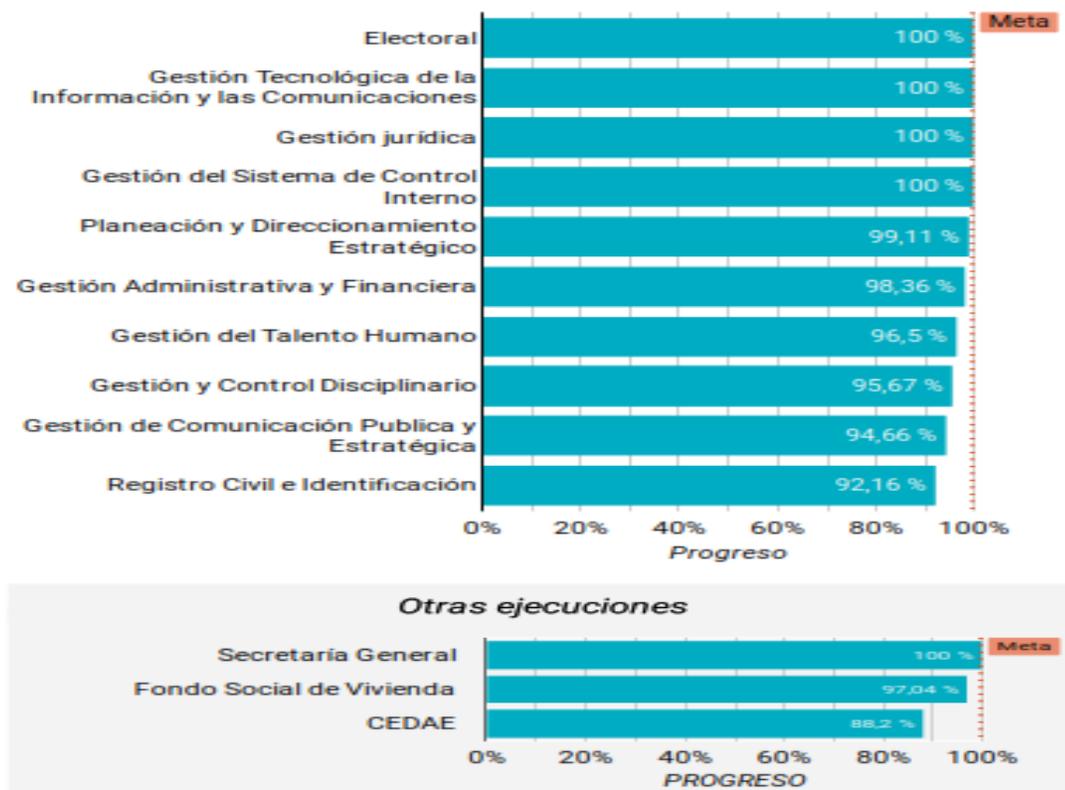
Aprobado: 15/11/2017

2.1.2. Plan de Acción

La RNEC publicó y gestionó el Plan de Acción Institucional, que integra todos los planes institucionales en un solo instrumento de seguimiento, en cumplimiento del Decreto 612 de 2018 y la Ley de Transparencia.

Se realizaron seis seguimientos bimestrales a los planes de acción tanto del nivel central como nivel desconcentrado, respecto al cumplimiento de las actividades programadas *versus* lo ejecutado y las metas establecidas. El cumplimiento del Plan de Acción del nivel central fue del 97% (figura 2).

Figura 2. Ejecución Plan de Acción Institucional del nivel central



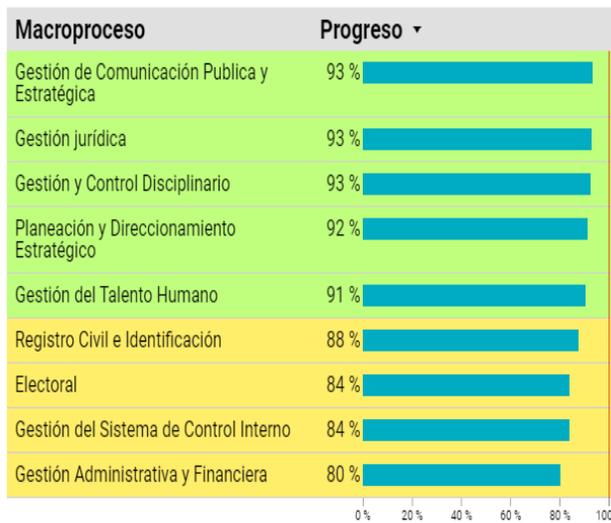
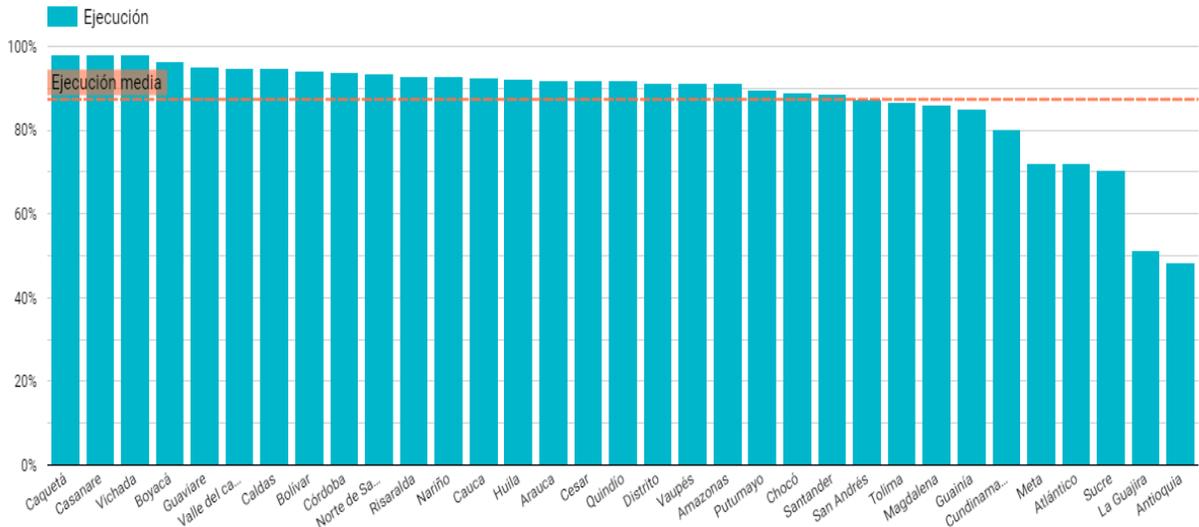
Fuente: Herramienta del Plan de Acción Institucional 2020.

El cumplimiento del Plan de Acción del nivel desconcentrado fue del 87% (figura 3).

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

Aprobado: 15/11/2017

Figura 3. Ejecución Plan de Acción nivel desconcentrado



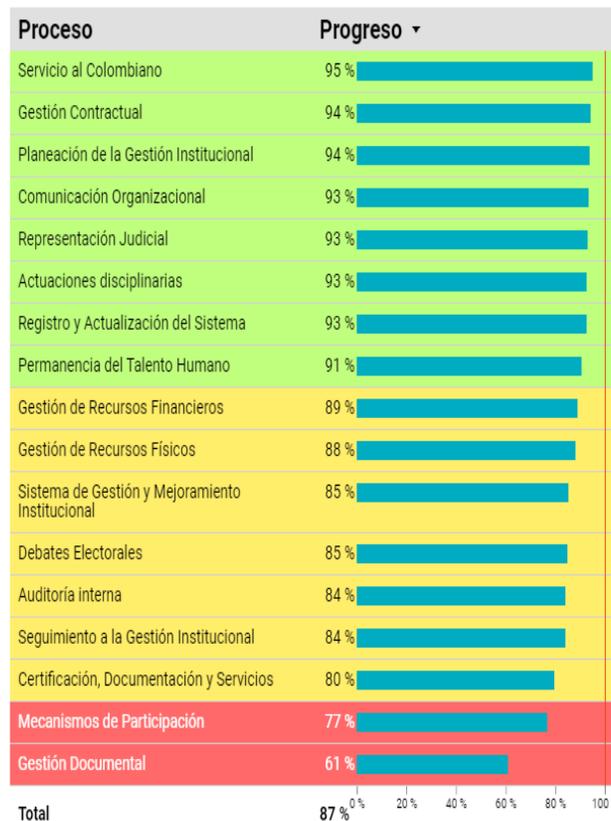
Total

87 %

Probable cumplimiento **bueno** al final de la vigencia

Cumplimiento **regular** irreversible

Cumplimiento **malo** irreversible



Total

87 %

Fuente: Herramienta Plan de Acción 2020.

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

Aprobado: 15/11/2017

2.1.3. Plan Anticorrupción y de Atención al Colombiano (PAyAC)

– Componente de gestión de riesgos de corrupción

Resultados:

- Se consolidaron los mapas de riesgos de corrupción del nivel central y desconcentrado de la RNEC.
- 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.
- 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.
- La Oficina de Control Interno realizó seguimiento a las actividades programadas en el Plan Anticorrupción y de Atención al Colombiano y al mapa de riesgos de corrupción.
- 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.
- Durante el mes de diciembre se desarrolló un taller de ética de aplicación de actividades de práctica ética del servidor público, con la participación de 283 servidores a nivel nacional, el cual se realizó de manera virtual.

– Componente de racionalización de trámites

Resultados:

- A través del proyecto de racionalización del tiempo de los trámites de la cédula de ciudadanía por primera vez, duplicado, rectificación y renovación realizados en el exterior, se desarrolló el set de pruebas de la segunda fase. Estas pruebas consistieron en valorar la interoperabilidad de la web service de 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, se dio paso a la Fase III, que obedece al plan piloto en ambiente controlado, con el fin de implementar

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

Aprobado: 15/11/2017

el proyecto durante el año 2021 en los 120 consulados.

- Se cumplió en su totalidad la fase de instalación y configuración, según el cronograma, de las estaciones integradas de servicio (EIS) para enrolamiento de los trámites de CC y TI (primera vez, duplicado, renovación y rectificación). Se instaló el 100% de las 435 estaciones enviadas, para las cuales ya se realizó la capacitación a los funcionarios que las operaran.
- Se realizaron cinco mesas de trabajo entre la RNEC y el aliado tecnológico para implementar una aplicación para tramitar el duplicado de la cédula de ciudadanía desde un dispositivo electrónico con autenticación y reconocimiento facial y con pago en línea.
- Se realizaron 5379 solicitudes para el trámite de la cédula digital.
- Se realizó la modificación y optimización de la herramienta para trámites de duplicado por internet, con pago presencial mediante la entidad recaudadora. Se encuentra a disposición de la ciudadanía ingresando a: https://epagos.registraduria.gov.co/tramites_web/

– Componente de rendición de cuentas

Resultados:

- 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 (DAFP).
- Se difundió mediante las redes sociales institucionales y 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.
- Se realizó la Audiencia Pública de Rendición de Cuentas 2020 el día 5 de diciembre, con transmisión por las redes sociales institucionales.

– Componente de atención al colombiano

Resultados:

- Se realizaron mesas de trabajo para el seguimiento de la gestión en materia de PQRSDC y servicio al ciudadano.

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

Aprobado: 15/11/2017

- 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.
- Se dio tratamiento y respuesta en los términos de ley a las PQRSDC recibidas por el Grupo de Peticiones, Quejas y Reclamos.
- Se publicó y se encuentra actualizado el directorio de responsables de PQRSDC a nivel nacional, el cual está disponible en la intranet.
- Se efectuaron diez cápsulas informativas en temas de interés de PQRSDC y del proceso de Servicio al Colombiano.
- Seis informes bimestrales de la encuesta de satisfacción de los colombianos en relación con los canales de atención.
- Seis informes bimestrales de la encuesta de satisfacción a la atención de Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias, Denuncias y Consultas.
- Carta de trato digno al ciudadano actualizada.
- Se desarrolló el manual de formatos de apoyo para la atención telefónica y la recepción de PQRSDC verbales.

– Componente Atención diferenciada

Resultados:

- 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, Atlántico, Cauca, Cesar, Chocó, Guaviare, San Andrés, Valle del Cauca y Vichada.
- 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.

– Componente de transparencia y acceso a la información pública

Resultados:

- 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.
- Se realizaron investigaciones y publicaciones de impacto nacional, relevantes y pertinentes para fortalecer a la RNEC.
- Se publicaron en el Portal de Datos Abiertos, los resultados electorales de las Elecciones de Autoridades Locales 2019.

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

Aprobado: 15/11/2017

- Se actualizó el Formulario Virtual de Atención al Colombiano disponible en la página web.
 - 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.
 - 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.
- Componente de participación y gobernanza

Resultados:

- Se elaboró el estado del arte sobre buenas prácticas a nivel internacional en materia de participación política ciudadana.
- Un informe de replicabilidad de buenas prácticas en materia de participación política.
- Mesas de diálogo virtuales con instituciones y agrupaciones políticas para la identificación de acciones de mejora de servicios en materia electoral.
- Se realizaron grupos focales con partes interesadas y entidad públicas para identificar acciones de mejora de servicios en materia electoral.

2.2. Gestión de proyectos de inversión

La Oficina de Planeación les brindó asesoría a los servidores responsables de formular los proyectos de inversión de la RNEC y del Fondo Rotatorio de la Registraduría (FRR), así como el seguimiento periódico al cumplimiento de las actividades programadas y a la ejecución de los recursos asignados con fuente de financiación del presupuesto nacional RNEC y recursos propios FRR.

El presupuesto de inversión asignado al sector Registraduría para la vigencia 2020 fue de \$ 103.015.830.496, de conformidad con el Decreto de Liquidación n.º 2411 del 30 de diciembre 30 de 2019, “por el cual se liquida el Presupuesto General de la Nación para la vigencia fiscal de 2020, se detallan las apropiaciones y se clasifican y definen los gastos”.

Igualmente, se indica que el Ministerio de Hacienda y Crédito Público (MHCP) mediante Resolución n.º 1975 del 19 de octubre de 2020 efectuó una distribución en el presupuesto de gastos de inversión, con el cual se acreditaron recursos en la sección 2801, “Registraduría Nacional del Estado Civil, Unidad 280101 – Gestión General – Presupuesto de Gastos de inversión – recurso 11 – CSF, programa 2802 identificación y registro del estado civil de la población, subprograma 1000

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

Aprobado: 15/11/2017

Intersubsectorial gobierno, proyecto 2 fortalecimiento de la plataforma tecnológica que soporta el sistema de identificación y registro civil PMT II nacional”, por valor de \$ 57.000.000.000.

Asimismo, mediante el Decreto 1807 del 31 de diciembre de 2020, “por el cual se reducen unas apropiaciones en el Presupuesto General de la Nación de la vigencia fiscal 2020 y se dictan otras disposiciones”, hubo una reducción en el presupuesto de inversión del FRR por valor de \$ 11.483.898.725.

De acuerdo con lo anterior, el presupuesto de inversión definitivo del sector Registraduría fue de \$ 148.531.931.771.

El presupuesto del sector Registraduría se encuentra distribuido en dos entidades (tabla 21).

Tabla 21. Porcentaje de participación presupuestal de las entidades del sector Registraduría

Entidad	Presupuesto	Porcentaje de participación
Registraduría Nacional del Estado Civil	\$ 114.952.521.024	77.39%
Fondo Rotatorio de la Registraduría Nacional	\$ 33.579.410.747	22.61%
Total	\$ 148.531.931.771	100 %

Fuente: aplicación para el seguimiento a proyectos de inversión (SPI)-(DNP) a 31/12/2020.

El sector de Registraduría, en la vigencia 2020, presentó compromisos por valor de \$ 147.363.516.969, equivalentes al 99,21%, y pagos por valor de \$ 106.191.567.525, que corresponde al 71,49 % de ejecución presupuestal respecto a la apropiación (tabla 22).

Tabla 22. Apropiación, compromisos y pagos de las entidades del sector Registraduría

Entidad	Apropiación	Compromisos	Pagos
Registraduría Nacional del Estado Civil	\$ 114.952.521.024	\$ 114.141.151.214	\$ 76.279.158.488
Fondo Rotatorio de la Registraduría Nacional	\$ 33.579.410.747	\$ 33.222.365.755	\$ 29.912.409.037
Total	\$ 148.531.931.771	\$ 147.363.516.969	\$ 106.191.567.525

Fuente: Información tomada del aplicativo Seguimiento a Proyectos de Inversión (SPI)- DNP) a 31/12/2020

2.2.1. Registraduría Nacional del Estado Civil

Cuenta con un presupuesto de \$ 114.952.521.024 y un proyecto de inversión denominado “Fortalecimiento de la plataforma tecnológica que soporta el sistema de identificación y registro civil PMT II”, el cual tiene un presupuesto de \$ 113.552.521.024 y una ejecución presupuestal en compromisos del 99,82% por un valor de \$ 113.350.838.614, y pagos del 66,79%, por valor de \$ 75.844.486.558,08.

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

Aprobado: 15/11/2017

Asimismo, cabe indicar que, en el presupuesto de inversión de la RNEC, de acuerdo con el Decreto de Liquidación 2411 del 30 de diciembre de 2019, se encuentra el proyecto “Implementación sistema de gestión documental Registraduría Nacional”, el cual fue formulado por el FRR con dos fuentes de financiación: una parte con recursos de la nación por un valor de \$ 1.400.000.000, con una ejecución presupuestal en compromisos del 56,45%, por un valor de \$ 790.312.600, y pagos con el 31,05%, por valor de \$ 434.671.930; y otra parte, con recursos propios del FRR, por un valor de \$ 457.858.465 para la vigencia 2020. La tabla 23 y la figura 4 muestran la apropiación definitiva, los compromisos y pagos de los proyectos de inversión de la RNEC.

Tabla 23. Presupuesto, compromisos y pagos de la RNEC

NOMBRE DEL PROYECTO	Presupuesto Decreto 2411 de diciembre 30 de 2019	Adición presupuesto Resolución n.º 1975 del 19 de octubre de 2020	Presupuesto definitivo 2020	Total compromisos del 02 de enero al 31 de diciembre de 2020	%	Total pagos del 02 de enero al 31 de diciembre de 2020	%
Fortalecimiento de la plataforma tecnológica que soporta el sistema de identificación y registro civil PMT II.	\$ 56,552,521,024	\$ 57,000,000,000	\$ 113,552,521,024	\$ 113,350,838,614	99.82%	\$ 75,844,486,558.08	66.79%
Implementación Sistema de Gestión Documental Registraduría Nacional.	\$ 1,400,000,000	\$ -	\$ 1,400,000,000	\$ 790,312,600	56.45%	\$ 434,671,930	31.05%
TOTAL	\$ 57,952,521,024	\$ 57,000,000,000	\$ 114,952,521,024	\$ 114,141,151,214	99.29%	\$ 76,279,158,488.08	66.36%

Fuente: Información tomada del aplicativo Seguimiento a Proyectos de Inversión (SPI) -(DNP) a 31/12/2020

2.2.2. Fondo Rotatorio de la Registraduría (FRR)

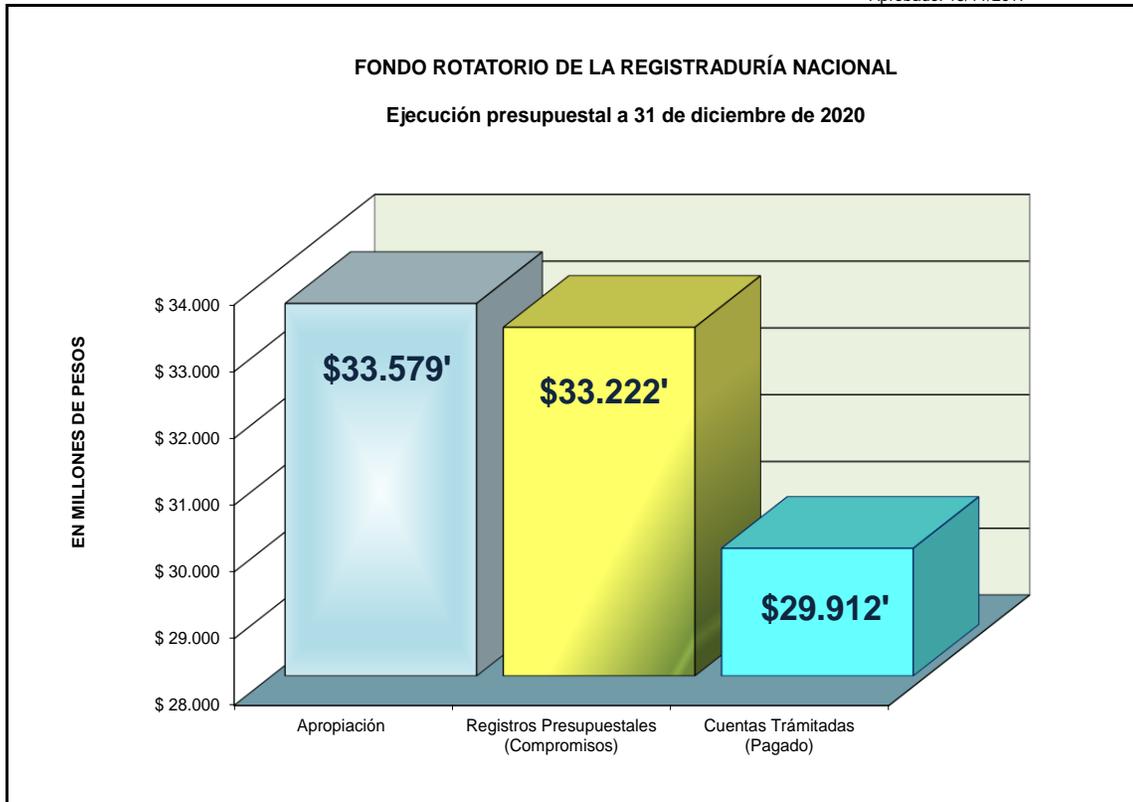
Cuenta con once proyectos de inversión y una asignación presupuestal inicial de \$ 45.063.309.472, mediante el Decreto de Liquidación 2411 del 30 de diciembre 30 de 2019, “por el cual se liquida el Presupuesto General de la Nación para la vigencia fiscal de 2020, se detallan las apropiaciones y se clasifican y definen los gastos”. Igualmente, mediante el Decreto 1807 del 31 de diciembre de 2020, “por el cual se reducen unas apropiaciones en el Presupuesto General de la Nación de la vigencia fiscal 2020 y se dictan otras disposiciones”, hubo una reducción en el presupuesto de inversión del FRR por valor de \$ 11.483.898.725.

De acuerdo con lo anterior, el presupuesto de inversión definitivo a 31 de diciembre de 2020 del FRR fue de \$ 33.579.410.747, de los cuales se comprometieron recursos por valor de \$ 33.222.365.755 (98,94%) y pagos por valor de \$ 29.912.409.037 (89,08%) de ejecución presupuestal (figura 4).

Figura 4. Apropiación, compromisos y pagos del FRR.

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

Aprobado: 15/11/2017



Fuente: Información tomada del aplicativo Seguimiento a Proyectos de Inversión (SPI)- DNP a 31/12/2020

Mediante los proyectos de inversión se llevó a cabo el fortalecimiento del Centro de Estudios en Democracia y Asuntos Electorales (CEDAE), el mejoramiento y mantenimiento de la infraestructura física de la RNEC, la implementación del Sistema de Gestión Documental, el mejoramiento de la red eléctrica y de comunicaciones, el fortalecimiento del Archivo Nacional de Identificación (ANI), el servicio de respaldo de la información, el fortalecimiento de la red corporativa de telecomunicaciones, el fortalecimiento en la atención en identificación para la población en condición de vulnerabilidad (APD) y el fortalecimiento del registro civil.

En la tabla 24, se observa la apropiación, compromisos y pagos de cada uno de los proyectos de inversión del FRR.

Tabla 24. Ejecución de recursos de los proyectos de inversión FRR

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

Aprobado: 15/11/2017

Ejecución presupuestal FRR							
Nombre del Proyecto	Presupuesto Decreto 2411 de diciembre 30 de 2019 (propios)	Reducción de presupuesto	Presupuesto definitivo 2020	Total compromisos del 02 de enero al 31 de diciembre de 2020	%	Total pagos del 02 de enero al 31 de diciembre de 2020	%
Fortalecimiento del Centro de Estudios en Democracia y Asuntos Electorales - CEDAE - nacional	\$ 2,100,000,000	\$ 1,837,200,000	\$ 262,800,000	\$ 262,800,000	100.00%	\$ 236,520,000	90.00%
Mejoramiento y mantenimiento de la infraestructura administrativa a nivel nacional	\$ 1,678,000,000	\$ 1,155,577,873	\$ 522,422,127	\$ 514,033,338	98.39%	\$ 454,589,569	87.02%
Implementación sistema de gestión documental Registraduría Nacional	\$ 757,858,465	\$ 300,000,000	\$ 457,858,465	\$ 457,858,465	100.00%	\$ 297,608,004	65.00%
Mejoramiento de la red eléctrica y de comunicaciones a nivel nacional. Nacional	\$ 3,118,712,288	\$ 501,605,630	\$ 2,617,106,658	\$ 2,617,106,658	100.00%	\$ 2,181,808,870	83.37%
Mejoramiento y renovación de la infraestructura tecnológica para la Registraduría Nacional del Estado Civil nacional	\$ 2,460,000,000	\$ 2,364,000,000	\$ 96,000,000	\$ -	0.00%	\$ -	0.00%
Fortalecimiento del servicio del sistema del Archivo Nacional de Identificación ANI y sistemas conexos nacional	\$ 1,835,234,280	\$ 882,230,432	\$ 953,003,848	\$ 908,003,848	95.28%	\$ 826,422,165	86.72%
Servicio de respaldo de los sistemas de información de procesos de identificación, electorales y administrativos a nivel nacional	\$ 3,000,000,000	\$ 486,199,046	\$ 2,513,800,954	\$ 2,513,800,954	100.00%	\$ 2,313,228,538	92.02%
Fortalecimiento de la red corporativa de telecomunicaciones - PMT, electoral y administrativa nacional	\$ 23,198,194,967	\$ 359,416	\$ 23,197,835,551	\$ 22,990,241,152	99.11%	\$ 21,036,596,209	90.68%
Formación permanente para los servidores de la Registraduría Nacional del Estado Civil, en la gestión del desarrollo y en técnicas y competencias de aplicación misional. Nacional	\$ 2,100,000,000	\$ 2,100,000,000	\$ -	\$ -	0.00%	\$ -	0.00%
Fortalecimiento del sistema de información de registro civil nacional	\$ 2,000,000,000	\$ 1,856,726,328	\$ 143,273,672	\$ 143,273,672	100.00%	\$ 143,273,672	100.00%
TOTAL	\$ 42,248,000,000	\$ 11,483,898,725	\$ 30,764,101,275	\$ 30,407,118,087	98.84%	\$ 27,490,047,027	89.36%

NOMBRE DEL PROYECTO	Presupuesto Decreto 2411 de diciembre 30 de 2019 (nación)	Reducción de presupuesto	Presupuesto definitivo 2020	Total compromisos del 02 de enero al 31 de octubre de 2020	%	Total pagos del 02 de enero al 31 de octubre de 2020	%
Fortalecimiento de la capacidad de atención en identificación para la población en condición de vulnerabilidad, APD nacional	\$ 2,815,309,472	\$ -	\$ 2,815,309,472	\$ 2,815,247,668	100.00%	\$ 2,422,362,010	86.04%
TOTAL	\$ 2,815,309,472	\$ -	\$ 2,815,309,472	\$ 2,815,247,668	100.00%	\$ 2,422,362,010	86.04%
Total inversión FRR (propios + nación)	\$ 45,063,309,472	\$ 11,483,898,725	\$ 33,579,410,747	\$ 33,222,365,755	98.94%	\$ 29,912,409,037	89.08%

Fuente: Información tomada del aplicativo Seguimiento a Proyectos de Inversión (SPI) -(DNP) a 31/12/2020

2.2.3. Proyectos para el 2021

Se inscribieron quince proyectos de inversión para la vigencia 2021, distribuidos en tres entidades: RNEC, FRR y CNE, como se muestra en las tablas 25 a 27.

Tabla 25. Proyectos de inversión de la RNEC

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

Aprobado: 15/11/2017

Nombre del Proyecto	Presupuesto de Inversión 2021 (Decreto 1805 del 31 de diciembre de 2020)
Fortalecimiento de la plataforma tecnológica que soporta el sistema de identificación y registro civil PMT II	\$ 55,570,222,136
Implementación sistema de gestión documental Registraduría Nacional	\$ 7,100,874,519
Total	\$ 62,671,096,655

Fuente: Aplicativo Sistema Unificado de Inversiones y Finanzas Públicas (SUIFP) del DNP.

Tabla 26. Proyectos de inversión del FRR

Nombre del Proyecto	Presupuesto de Inversión 2021 (Decreto 1805 del 31 de diciembre de 2020)	
	Recursos propios	Recursos nación
Fortalecimiento del Centro de Estudios en Democracia y Asuntos Electorales - CEDAE - nacional	\$ 2,165,100,000	
Mejoramiento y mantenimiento de la infraestructura administrativa a nivel nacional	\$ 4,632,602,066	
Mejoramiento de la red eléctrica y de comunicaciones a nivel nacional. Nacional	\$ 3,215,392,369	
Mejoramiento y renovación de la infraestructura tecnológica para la Registraduría Nacional del Estado Civil nacional	\$ 2,536,260,000	
Fortalecimiento del servicio del sistema del Archivo Nacional de Identificación ANI y sistemas conexos nacional	\$ 1,892,126,543	
Servicio de respaldo de los sistemas de información de procesos de identificación, electorales y administrativos a nivel nacional	\$ 3,093,000,000	
Fortalecimiento de la red corporativa de telecomunicaciones - PMT, electoral y administrativa nacional	\$ 23,917,339,011	
Formación permanente para los servidores de la Registraduría Nacional del Estado Civil, en la gestión del desarrollo y en técnicas y competencias de aplicación misional. Nacional	\$ 2,165,100,000	
Fortalecimiento del sistema de información de registro civil nacional	\$ 2,062,000,000	
Fortalecimiento del sistema de servicio al colombiano de la Registraduría Nacional del Estado Civil	\$ 4,200,000,000	
Implementación del sistema de gestión documental Consejo Nacional Electoral	\$ 4,737,530,011	
Fortalecimiento de la capacidad de atención en identificación para la población en condición de vulnerabilidad, APD nacional	\$ -	\$ 2,921,143,696
Total	\$ 54,616,450,000	\$ 2,921,143,696
Total Inversión	\$	57,537,593,696

Fuente: Aplicativo Sistema Unificado de Inversiones y Finanzas Públicas (SUIFP) del DNP.

Tabla 27. Proyectos de inversión del Consejo Nacional Electoral (CNE)

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

Aprobado: 15/11/2017

Nombre del Proyecto	Presupuesto de Inversión 2021 Decreto 1805 de 31 de diciembre de 2020
Diseño e implementación del modelo de Arquitectura Empresarial para el Consejo Nacional Electoral Bogotá	\$ 3,000,000,000
Total	\$ 3,000,000,000

Fuente: Aplicativo Sistema Unificado de Inversiones y Finanzas Públicas (SUIFP) del DNP.

- Anteproyectos de presupuesto de funcionamiento e inversión

Se elaboraron los anteproyectos de presupuesto para vigencia 2021 así:

- Anteproyecto de Presupuesto de Funcionamiento de la Registraduría Nacional del Estado Civil.
- Anteproyecto de Presupuesto de Funcionamiento e inversión del Fondo Rotatorio de la Registraduría Nacional.
- Anteproyecto de Presupuesto de Funcionamiento e inversión del Fondo Social de Vivienda de la Registraduría Nacional.
- Anteproyecto de Presupuesto de Funcionamiento del Consejo Nacional Electoral.

Estos anteproyectos fueron registrados a través del aplicativo SIIF Nación el 31 de marzo de 2020.

- Marco de Gastos de Mediano plazo (MGMP 2021-2024)

Se elaboró el Marco de Gastos de Mediano Plazo 2021-2024 del Sector Registraduría Nacional, el cual se presentó en el Comité de Apoyo Técnico del Ministerio de Hacienda y Crédito Público, al cual asistieron de forma virtual directivos y funcionarios del Ministerio de Hacienda y Crédito Público, Departamento Nacional de Planeación y Registraduría Nacional del Estado Civil el 27 de mayo de 2020:

- MGMP de la Registraduría Nacional del Estado Civil. Funcionamiento e inversión 2021-2024.
- MGMP del Fondo Rotatorio de la Registraduría Nacional del Estado Civil. Funcionamiento e inversión 2021-2024.
- MGMP del Fondo Social de Vivienda 2021-2024.
- MGMP del Consejo Nacional Electoral 2021-2024.

- Plan Operativo Anual de Inversión POAI 2021

Se elaboró el Plan Operativo Anual de Inversión, cuyo objetivo fue elaborar el anteproyecto de inversión de los proyectos que se ejecutarán para la vigencia fiscal 2021 de la RNEC, Fondo

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

Aprobado: 15/11/2017

Rotatorio de la Registraduría y Consejo Nacional Electoral, en el aplicativo SUIFP del Departamento Nacional de Planeación (DNP).

2.2.4. Informe de gestión institucional

Se consolidó y se publicó en la página web de la RNEC, el 31 de enero de la vigencia 2020, el informe de gestión institucional de la RNEC, FRR, FSV de la vigencia 2019, en cumplimiento del artículo 74 de la Ley 1474 de 2011, a partir de la información reportada por los responsables de los macroprocesos del nivel central, la Secretaría General, el Centro de Estudios en Democracia y Asuntos Electorales (CEDAE), el Grupo de Asuntos Internacionales, el Fondo Social de Vivienda, la Registraduría Distrital y las delegaciones departamentales.

2.2.5. Informe de rendición de cuentas

Se consolidó y se publicó en la página web de la RNEC el 1 de diciembre de 2020, el informe de Rendición de Cuentas de la RNEC con corte a 31 de octubre de 2020, a partir de la información reportada por los responsables de los macroprocesos del nivel central, La Secretaria General, el Centro de Estudios en Democracia y Asuntos Electorales (CEDAE), el Grupo de Asuntos Internacionales, La Registraduría Distrital y la Delegación Departamental de Antioquia.

2.2.6. Sistema de Gestión de la Calidad (SGC)

- Se lideró el proceso de auditoría externa a nivel nacional con el cual se obtuvieron como resultado las certificaciones del Sistema de Gestión de Calidad bajo la Norma Técnica ISO 9001:2015 y la Especificación Técnica ISO/TS 54001:2019 para el Macroproceso de Registro Civil e Identificación y el Macroproceso Electoral.
- Se realizaron cinco cursos virtuales sobre el Sistema de Gestión de Calidad con los que se certificaron 2625 funcionarios a nivel nacional.
- Se desarrolló un conversatorio sobre administración de riesgos para el nivel central y dos videoconferencias para toda la entidad.
- Se actualizó la intranet en procesos, procedimientos, formatos, guías, etc.
- Se realizó la revisión por la Dirección del Sistema de Gestión de Calidad.
- Se realizó una presentación en video del Sistema de Gestión de Calidad, que se publicó en la intranet como mecanismo de preparación para la auditoría externa de calidad.

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

Aprobado: 15/11/2017

- Se realizaron capacitaciones a las delegaciones departamentales por parte de cada macroproceso del nivel central como mecanismo de preparación para la auditoría externa de calidad.
- La Registraduría Delegada en lo Electoral, la Registraduría Delegada para el Registro Civil y la Identificación y la Oficina de Planeación realizaron un concurso denominado “Camino a la excelencia en la gestión de calidad”, con el propósito de sensibilizar y capacitar a las delegaciones en el Sistema de Gestión de Calidad. Se agruparon las delegaciones y una elaboró un video explicando cada capítulo certificable de las normas; luego, se seleccionaron los mejores cinco videos. Posteriormente, con los ganadores, se realizó un concurso en línea en el que se formularon 17 preguntas y se seleccionaron 3 ganadores, a quienes se les obsequiaron algunos premios.
- Se crearon, modificaron y controlaron los documentos que hacen parte del sistema de gestión de la calidad, lo cual permitió llevar un estricto control en el listado maestro de documentos y garantizar así su oportuna publicación en la intranet. En la tabla 28 se relaciona el total de documentos publicados a 31 de diciembre de 2020 de la RNEC y del Fondo Social de Vivienda (FSV).

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

Aprobado: 15/11/2017

Tabla 28. Estadísticas control de documentos RNEC

	PROCESO	CR	PD	FT	MN	GU	IN	PT	DC
Planeación de la Gestión Institucional	Servicio al Colombiano	1	2	10	2	1	2	3	-
	Planeación de la Gestión Institucional	1	6	45	-	-	3	-	6
	Sistema de Gestión y Mejoramiento Institucional	1	3	19	3	1	-	1	-
Gestión de Comunicación Pública y Estratégica	Comunicación Organizacional	1	2	5	1	-	-	-	-
Registro Civil e Identificación	Registro y Actualización del Sistema	1	6	35	4	2	-	1	-
	Certificación, Documentación y Servicios	1	5	23	-	-	-	-	-
Electoral	Debates Electorales	1	8	52	5	-	6	2	1
	Mecanismos de Participación	1	2	10	-	-	1	-	-
Gestión del Talento Humano	Vinculación del Talento Humano	1	2	12	2	-	-	-	-
	Permanencia del Talento Humano	1	13	45	-	2	2	5	12
	Retiro del Talento Humano	1	2	2	-	-	-	-	-
Gestión Administrativa y Financiera	Gestión de Recursos Financieros	1	7	14	2	-	-	-	-
	Gestión Contractual	1	18	20	2	-	-	-	-
	Gestión de Recursos Físicos	1	6	10	-	-	-	-	-
	Gestión Documental	1	4	21	-	2	1	1	11
Gestión Tecnológica de la Información y las Comunicaciones	Gestión de Infraestructura Tecnológica	1	2	8	-	-	-	-	-
	Gestión de Software	1	2	4	-	-	-	-	-
	Soporte Técnico	1	3	5	-	1	-	-	-
Gestión Jurídica	Representación Jurídica	1	6	13	-	1	-	-	-
Gestión y Control Disciplinario	Actuaciones Disciplinarias	1	3	3	1	-	-	-	-
Gestión del Sistema de Control Interno	Auditoría Interna	1	2	17	-	1	-	-	-
	Seguimiento a la Gestión Institucional	1	2	8	-	-	3	-	-
TOTAL		22	106	381	22	11	18	13	30

Fuente: Informe de gestión Oficina de Planeación 2020

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

Aprobado: 15/11/2017

Tabla 29. Estadísticas control de documentos FSV

PROCESO	CR	PD	FT	MN	GU	IN	PT	DC
Adjudicación de créditos para vivienda	1	2	8	-	-	-	-	-
Gestión Jurídica	1	5	26	-	-	1	-	-
Gestión Financiera	1	5	9	1	-	-	-	-
Evaluación y mejora	1	1	4	1	-	-	-	-
TOTAL	4	13	47	2	0	1	0	0

Fuente: Oficina de Planeación

2.2.7. Acuerdos de gestión

Se estructuraron 134 acuerdos de gestión, 16 para los directivos del nivel central, 63 para los registradores distritales y delegados departamentales y 58 para los registradores especiales, y se efectuó el correspondiente seguimiento.

2.2.8. Tablero de Control

Se desarrollaron y mantuvieron actualizados los cinco módulos del Tablero de Control: Plan Estratégico, Plan de Acción, Proyectos de Inversión, Procesos y estadísticas, lo cual les permitió a los directivos monitorear los avances de los diferentes temas.

2.2.9. Otras actividades

- Se elaboró la cuenta anual consolidada de la Contraloría General de la República (vigencia 2019) en los temas inherentes de la Oficina de Planeación.
- Se hizo un diagnóstico de las oportunidades de reajuste tarifario para aumentar la autosostenibilidad y el aumento del recaudo financiero de la RNEC.

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

Aprobado: 15/11/2017

2.2.10. *Analítica de datos*

- Se creó el Grupo de Analítica de Datos e Inteligencia Artificial, que hoy desarrolla un algoritmo para la estimación probabilística de la ocurrencia de inscripciones irregulares de cédulas.
- Se hizo una gestión de cooperación interinstitucional con varias entidades públicas para obtener la información necesaria para adelantar el proyecto.
- Se trabajó de la mano con el Grupo Técnico de la Dirección de Censo Electoral.
- Se llevó a cabo un proceso de aprendizaje sobre cómo funciona el proceso de detección de inscripción irregular de cédulas, con base en lo cual se elaboraron, entre otros documentos técnicos, flujogramas del proceso.
- Se desarrolló una línea base, que consistió en reproducir los resultados que se obtuvieron del proceso en el año 2019.
- Se hicieron varios análisis de la información obtenida.
- Se desarrolló el algoritmo probabilístico, teniendo en cuenta la perspectiva de derechos humanos en relación con la inteligencia artificial.
- Se hicieron pruebas del algoritmo.
- Se hizo transferencia de conocimiento sobre el proceso y el algoritmo desarrollados.

2.2.11. *Gestión ambiental*

Aprobación del Plan Institucional de Gestión Ambiental 2020-2023

El 3 de noviembre del 2020 se aprobó el Plan Institucional de Gestión Ambiental (PIGA) en el Comité de Gestión Ambiental. Este documento fue divulgado a través de correo masivo, publicación en la intranet y en la página web de la RNEC.

Creación y formalización del Grupo de Gestión Ambiental

Bajo la Resolución 9786 del 10 de diciembre de 2020 se creó el Grupo Interno de Trabajo de Gestión Ambiental adscrito a la Oficina de Planeación.

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

Aprobado: 15/11/2017

Disposición final de residuos

Se realizó la adecuada disposición de 340 Kg. de líquidos contaminantes provenientes del taller de publicaciones con Serviecológico S. A. S.; 198 Kg. de tóneres con el Programa Hp Planet Partners; y 200 Kg. de luminarias con el programa de posconsumo LÚMINA.

Reducción en el consumo de agua y energía

Se redujo el consumo de agua en 500 m³ (promedio mensual) y el de energía en 14.893 kWh (promedio mensual) comparado con lo consumido en la vigencia 2019.

Sensibilización a funcionarios

Se capacitaron 650 funcionarios a nivel nacional en plantación consciente, gestión del riesgo, adaptación al cambio climático y usos tradicionales del arbolado.

Indicadores del Pacto Global

Se definieron los indicadores que se ajustaban a los principios de sostenibilidad del Pacto Global, teniendo en cuenta la metodología de estándares GRI. Estos indicadores y su análisis fueron incluidos en el informe de sostenibilidad en el marco ambiental presentado a Naciones Unidas.

Movilidad sostenible

Se aumento la capacidad de 80 ciclistas a 179 de ciclistas en la Sede Central.

Creación de logo de Gestión Ambiental

Para la divulgación de información y para crear pertenencia en los funcionarios de la RNEC sobre el tema ambiental se creó el logo de “La Registraduría del siglo XXI +Verde” (figura 5).

Figura 5. Nuevo logo, “La Registraduría del siglo XXI +verde”



Fuente: Oficina de Planeación.

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

Aprobado: 15/11/2017

Envío de contenido multimedia con información ambiental

Se difundieron seis piezas gráficas con información relevante de temas ambientales y un video con información sobre el Plan Institucional de Gestión Ambiental por correo electrónico y por la red social Yammer.

2.2.12. Gestión de peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias (PQRSDC)

Trámite de peticiones

En total, se recibieron 165.257 PQRSDC: 96% cerradas y 2% en trámite (tabla 30).

Tabla 30. Estadísticas PQRSDC 2020 niveles central y desconcentrado

Nivel y Unidad Administrativa	N.º de solicitudes	% de solicitudes
Nivel central	84.889	51,37%
Nivel Desconcentrado	80.368	48,63%
Total general	165.257	100,00%

Fuente: Coordinación de PQRSDC.

Canales de atención

La tabla 31 presenta las diferentes cifras de los canales de atención.

Tabla 31. Estadísticas de PQRSDC (canales de atención)

Canal de atención	N.º de solicitudes	% de solicitudes
Virtual	116717	70,63%
Telefónico	9041	5,47%
Presencial	12306	7,45%
Medio físico	1411	0,85%
Total general	165.257	100 %

Fuente: Coordinación de PQRSDC.

Los principales trámites, servicios y asuntos objeto de peticiones se presentan en la tabla 32.

Tabla 32. Estadísticas PQRSDC (peticiones)

Petición	87.615	53,02%
P. - I.D. - R.C. - Expedición de copias	22561	13,65%
P. - I.D. - C.C. - Agendamiento	13073	7,91%
P - I. - Expedición de certificados	11558	6,99%
P. - E.L. - Certificado Electoral	6238	3,77%

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

Aprobado: 15/11/2017

P. - I.D. - C.C. - Otros	5964	3,61%
P. - I.D. - R.C.N. - Otros	3952	2,39%
P. - I.D. - C.C. - Estado del trámite	3621	2,19%
P. - I.D. - C.C. - Traslado	3291	1,99%
P. - I.D. - Actualización base de datos de la plataforma de agendamiento	2946	1,78%
P. - I.D. - R.C. - Oficina de inscripción	2714	1,64%
O. - Otro tipo de orientación	2690	1,63%
P. - I.D. - C.C. - Estado del trámite	2681	1,62%
P.I.D.R.C- Anulación/Corrección/Reconstrucción/Reposición	2381	1,44%
P. - I.D. - C.C. - Envío de contraseña web	2057	1,24%
P - I. - Información del estado de trámites	1888	1,14%

Fuente: Coordinación de PQRSDC.

Los principales asuntos, trámites y servicios objeto de reclamos se presentan en la tabla 33.

Tabla 33. Estadísticas PQRSDC (reclamos)

Reclamo	7.499	4,54%
R. I.D. C.C. No disponibilidad para agendamiento	2240	1,36%
R. I.D. C.C. Demora excesiva del trámite	1148	0,69%
R. I.D. T.I. No disponibilidad para el agendamiento	602	0,36%
R. I.D. R.C. Expedición de copias	492	0,30%
R. I.D. C.C. Dificultades en el proceso de agendamiento	453	0,27%
R. E.L. Designación de Jurados de Votación	429	0,26%
R. I.D. C.C. Producto no conforme	328	0,20%
R. I.D. R.C. Demora excesiva del trámite	300	0,18%
R. I.D. C.C. Traslado	244	0,15%
R. I.D. C.C. Trámite del Duplicado Web	234	0,14%
R. I.D. C.C. Trámite de Duplicado	226	0,14%
R. I.D. C.C. Otros	225	0,14%
R. I.D. C.C Envío de la contraseña web	224	0,14%
R. I.D. T.I. Demora excesiva del trámite	200	0,12%
R. I.D. C.C. Trámite de primera vez	154	0,09%
R. I.D. C.C. No disponibilidad para el agendamiento	2240	1,36%
R. I.D. C.C. Demora excesiva en el trámite	1148	0,69%
R. I.D. T.I. No disponibilidad para el agendamiento	602	0,36%
R. I.D. R.C. Expedición de copias	492	0,30%
R. I.D. C.C. Dificultades en el proceso de agendamiento	453	0,27%
R. E.L. Designación de los jurados de votación	429	0,26%

Fuente: Coordinación de PQRSDC.

Los principales asuntos objeto de queja fueron se presentan en la tabla 34.

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

Aprobado: 15/11/2017

Tabla 34. Estadísticas PQRSDC (quejas)

Queja	1060	0,64%
Q. Por insatisfacción en atención presencial	599	0,36%
Q. Por no atención presencial	184	0,11%
Q. Por atención irrespetuosa del servidor público	92	0,06%
Q. Otras actuaciones servidor público de la RNEC	73	0,04%
Q. Por insatisfacción en atención del chat	57	0,03%
Q. Por incumplimiento en el horario de atención	55	0,03%

Fuente: Coordinación de PQRSDC.

Los principales asuntos objeto de denuncia se presentan en la tabla 35.

Tabla 35. Estadísticas PQRSDC (denuncias)

Denuncia	362	0,22%
D. No competencia de la RNEC	234	0,14%
D. Denuncia de corrupción	54	0,03%
D. Cobro indebido de dineros	29	0,02%
D. Suplantación identificación	25	0,02%
D. Dependencia de la Entidad	20	0,01%

Fuente: Coordinación de PQRSDC.

Los principales asuntos objeto de orientación se presentan en la tabla 36.

Tabla 36. Estadísticas PQRSDC (orientaciones)

Orientación	10044	6,08%
O. Otro tipo de Orientación.	9571	5,79%
O. Lugar al cual debe dirigirse a realizar su trámite	473	0,29%

Fuente: Coordinación de PQRSDC

Los principales asuntos objeto de orientación se presentan en la tabla 37.

Tabla 37. Estadísticas PQRSDC (consultas)

Consulta	627	0,38%
C. Identificación	575	0,35%
C. Electoral	31	0,02%
C. Administrativas	21	0,01%

Fuente: Coordinación de PQRSDC.

Los principales asuntos objeto de sugerencias se presentan en la tabla 38.

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

Aprobado: 15/11/2017

Tabla 38. Estadísticas PQRSDC (sugerencias)

Sugerencia	87	0,06 %
S. I.D. Cédula de Ciudadanía	32	0,02 %
S. I.D. Registro Civil	18	0,01 %
S. G.T.I. Mejora acceso a las plataformas para trámites página web	19	0,02 %
S. G.A.F. Mejora por instalaciones y accesibilidad a las oficinas	9	0,01 %
S. G.T.I. Otras	9	0,01 %

Fuente: Coordinación de PQRSDC.

Los principales asuntos objeto de felicitación se presentan en la tabla 39.

Tabla 39. Estadísticas PQRSDC (felicitaciones)

Felicitación	845	0,51%
F. A un servidor público por disposición en la atención	352	0,21%
F. A un servidor público por su gestión	285	0,17%
F. A una dependencia por su gestión	170	0,10%
F. A la RNEC por su gestión	28	0,02%
F. A la RNEC por su oferta de trámites y servicios	10	0,01%

Fuente: Coordinación de PQRSDC.

Otras actividades

Se gestionaron las siguientes acciones de mejora orientadas al fortalecimiento de los canales de atención y gestión de PQRSDC:

- Implementación del *chat bot* o asistente virtual para la atención del chat dispuesto en la página web de la Entidad, producto de un trabajo conjunto entre la Oficina de Comunicaciones y Prensa y la Oficina de Planeación, a partir del 1 de junio de 2020. El *chat bot* tiene potencial para atender, en distintos momentos y coyunturas, entre el 66% y el 87% de las solicitudes que presentan los usuarios por la plataforma de chat.
- Se implementó un canal de atención telefónico orientado a brindar asistencia a los usuarios en el servicio de agendamiento de citas, para efectos de disminuir y atender los reclamos frente a la no disponibilidad y problemas técnicos del agendamiento de citas para acceder a los servicios brindados por la Registraduría Distrital. Desde el 1 de octubre al 31 de diciembre se han agendado 3751 usuarios.
- Se desarrolló un modelo y un prototipo integrado y estandarizado para el procesamiento, la gestión y el análisis del volumen de datos que genera la gestión de las PQRSDC a nivel nacional.

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

Aprobado: 15/11/2017

- La Coordinación de Peticiones, Quejas y Reclamos trabajó en conjunto con MinTIC en un prototipo que implementa un modelo integrado y estandarizado de procesamiento, gestión y análisis del volumen de datos que genera la gestión de las PQRSDC a nivel nacional y que permita identificar e implementar acciones de mejora en nuestro Sistema de Gestión de Calidad.
- Se inscribió ante el Departamento Nacional de Planeación el proyecto de inversión “Fortalecimiento del Sistema de Servicio al colombiano de la Registraduría Nacional del Estado Civil Nacional” recibiendo concepto favorable.
- Se consolidaron doce informes mensuales con las estadísticas de las PQRSDC recibidas y tramitadas en la RNEC entre el 1 de enero y el 31 de diciembre de 2020.
- Se consolidaron tres informes de las PQRSDC recibidas en el primer, segundo y tercer trimestre de la vigencia 2020, publicados en el espacio de transparencia de la página web de la RNEC cumpliendo los requisitos y la información mínima legal.
- Se consolidaron seis informes bimestrales con los resultados de la encuesta de satisfacción y retroalimentación en la atención a colombianos que acceden a servicios y trámites en la RNEC entre el 1 de enero y el 31 de diciembre de 2020.
- Se consolidaron seis informes bimestrales con los resultados de la encuesta de satisfacción y retroalimentación en la atención a las PQRSDC recibidas en la RNEC entre el 1 de enero y el 31 de diciembre de 2020.
- Se generaron reportes consolidados por dependencias y se realizaron informes de seguimiento a las PQRSDC relacionados con la oportunidad y asunto de mayor incidencia.
- Se hizo un seguimiento mensual a las solicitudes recibidas por parte de las diferentes unidades administrativas y por los diferentes canales de atención:
 - ✓ Base de datos del panel administrador del formulario virtual de Atención al Colombiano (FVAC).
 - ✓ Base de datos del panel administrador del Sistema Interno de Correspondencia (SIC) de las Oficinas Centrales.
 - ✓ Base de datos descargada del panel administrador del Sistema de Unidad de Atención Inmediata para la Transparencia Electoral (URIEL) del Ministerio del Interior.
 - ✓ Consolidado definitivo de los Formatos Único para el Registro, Control, Reporte y seguimiento de las PQRSDC del nivel desconcentrado, elaborado con la información

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

Aprobado: 15/11/2017

extraída de los reportes que mensualmente registran en la herramienta Share Point la Registraduría Distrital y las delegaciones departamentales.

- ✓ Consolidado definitivo del Formato Único para el Registro, Control, Reporte y seguimiento de las PQRSDC del Grupo de Peticiones, Quejas y Reclamos, descargado del Aplicativo Access AFURSC.
- ✓ Consolidado definitivo del Formato Único para el Registro, Control, Reporte y seguimiento de las PQRSDC del Centro de Atención e Información Ciudadana (CAIC), alimentado en la carpeta compartida de PQRSDC.

- Se efectuaron diez cápsulas informativas en temas de interés de PQRSDC, las cuales fueron socializadas con todos los funcionarios de la Sede Central, orientadas a un eficiente servicio de atención y gestión de PQRSDC al usuario que garantice la transparencia y confiabilidad.
- Se capacitaron a 51 servidores de la Sede Central en el correcto uso y gestión de PQRSDC, mediante el Sistema Interno de Correspondencia (SIC).

Gestión de la delegaciones departamentales

- Servidores de las delegaciones departamentales y la Registraduría Distrital participaron en los cursos virtuales liderados por la Oficina de Planeación, con los cuales se fortalecieron sus conocimientos en procesos, procedimientos, riesgos e indicadores.
- Encuestas realizadas a los colombianos: 71.057

3. Comunicación pública y estratégica

A través de los siguientes medios internos y externos digitales y físicos de comunicación, se publicó información relacionada con aspectos misionales de la RNEC.

3.1. Página web

Se rediseñó la estructura de la página web y de la intranet de la RNEC y se les dio así una estructura más moderna. La página web tiene un tráfico promedio mensual de 9.637.546 usuarios.

3.2. Programa de televisión “Nuestra huella TV”

Se produjeron y emitieron 15 capítulos del programa *Nuestra huella*. El programa se emite los jueves de 7:30 p. m. a 8:00 p. m. por el canal institucional. En el programa se han tratado temas como el Proyecto de Reforma al Código Electoral, los retos para elecciones atípicas en tiempos de

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

Aprobado: 15/11/2017

pandemia, la visita del Registrador al Cauca, el recorrido del Registrador Nacional por las regiones, la propuesta de Código Electoral ante la OEA, las elecciones en el municipio más joven de Colombia y la lucha frontal contra la corrupción, entre otros.

3.3. Cuentas oficiales en redes sociales como Facebook, Twitter, YouTube, Instagram y LinkedIn

Las redes sociales de la RNEC presentaron un aumento significativo en el número de seguidores (tabla 40) gracias a la calidad del contenido y a la constancia en las publicaciones, que estuvieron enmarcadas bajo dos campañas: autocuidado por la presencia del COVID-19 y #SeguimosAdelantePorColombia.

Tabla 40. Aumento del número de seguidores de la entidad en redes sociales

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

Fuente: Oficina de Comunicaciones y Prensa.

Se implementó una política sistemática de seguimiento y mejoramiento sostenido de las cuentas institucionales en Twitter, Facebook, YouTube, LinkedIn e Instagram de la RNEC. Con ella se cambió la forma como se manejaban las redes sociales: se implementaron videos explicativos sobre los servicios que presta la Registraduría, se elaboraron infografías del paso a paso de algunos de los trámites, se atendieron las consultas que los ciudadanos hacían mediante las redes, se dinamizaron los mensajes y contenidos según cada tipo de red y se recalcó la responsabilidad social de la institución.

Otras actividades

- Se desarrolló e implementó la aplicación Chatbot-Alice, el cual ha permitido otorgar en tiempos cortos respuestas a preguntas frecuentes de los ciudadanos, con una experiencia de usuario agradable similar a una conversación sincrónica con un agente de chat. Actualmente el sistema Alice cuenta con conexiones a bases de datos que le permiten en tiempo real informarle al ciudadano sobre estados de trámites, jurados de votación y ubicaciones georreferenciadas de

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

Aprobado: 15/11/2017

registradurías cercanas. El servicio es 24/7 en tiempo real, mientras que antes era de lunes a viernes en horario oficial.

- Se consolidó y se puso a disposición del público una base de datos de los funcionarios de la RNEC, cuyo objeto es gestionar de manera eficiente los datos de contacto, información y ubicación de todos los funcionarios de la entidad, así como la información de las oficinas a las que los funcionarios pertenecen como la geolocalización, dirección, número de teléfono y correo electrónico de las sedes, tanto a nivel central como desconcentrado.
- Se lideró la implementación de la aplicación Sonic Wall en los dispositivos móviles o de escritorio, con la que de manera rápida y eficaz se puede ingresar a la intranet para realizar variadas consultas.
- Se implementó la red social interna Yammer para servidores, que permite una comunicación de doble vía. A la fecha cuenta con 692 usuarios.
- Se realizó la campaña “Entre todos nos cuidamos”, con acciones que permitieron dar a conocer los protocolos de bioseguridad que implementó la RNEC, mediante piezas comunicacionales impresas y digitales en el nivel central y desconcentrado.
- Se realizaron diferentes charlas y capacitaciones vía *streaming*, con expertos en temas de salud y buenos hábitos en aras de optimizar el tiempo en las jornadas de trabajo en casa. Estas actividades llegaron a más de cuatro mil servidores de todo el territorio nacional.

4. Gestión del talento humano

La Gerencia del Talento Humano de la RNEC enfocó sus esfuerzos en dirigir, diseñar e implementar las políticas, planes y programas que garantizaron el cumplimiento de las normas legales y reglamentarias en materia de administración de personal, respondiendo por los trámites relacionados con las novedades de personal, situaciones administrativas, selección e ingreso, retiro del servicio, carrera administrativa y demás hechos y situaciones que corresponden a la administración del recurso humano, como se describen a continuación.

4.1. Vinculación de personal

Desde el Grupo de Registro y Control se efectuó el trámite de vinculación de personal de planta y supernumerario en la Sede Central y en el nivel desconcentrado.

La vinculación de planta obedeció a las vacantes que se obtuvieron por renunciadas y/o pensión. Adicionalmente se generan los remplazos por licencias, suspensiones o diferentes tipos de ausentismos, como las incapacidades por enfermedad general, ARL o maternidad.

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

Aprobado: 15/11/2017

Los recursos asignados para supernumerarios fueron una gestión realizada ante el Ministerio de Hacienda y Crédito Público por parte del señor Registrador Nacional del Estado Civil y el Gerente del Talento Humano, con el fin de prorrogar la vinculación hasta el mes de diciembre de los supernumerarios que venían por normal funcionamiento y la vinculación de supernumerarios para apoyar la labor de los registradores municipales con preexistencias médicas vulnerables al contagio del COVID-19; otros, para apoyar las actividades misionales que se encontraban represadas en la entidad debido al aislamiento obligatorio decretado por la expansión del virus y cuya prestación requiere del cumplimiento de los respectivos protocolos.

En las tablas 41 a 44 se relaciona el total de personal vinculado tanto de planta como supernumerario.

Tabla 41. Vinculación de personal de planta en la Sede Central

Cargo	Descripción del cargo	F	M	Total
5007	Gerente	1	1	2
11006	Director General	1	1	2
12005	Jefe de Oficina	1	1	2
102003	Asesor	1	6	7
102004	Asesor	2	2	4
301005	Profesional Especializado	17	15	32
301006	Profesional Especializado	5	6	11
301007	Profesional Especializado	10	4	14
301008	Profesional Especializado	6	3	9
302001	Profesional Universitario	21	16	37
302002	Profesional Universitario	13	8	21
302003	Profesional Universitario	18	11	29
400505	Analista de Sistemas	2	1	3
406502	Técnico Administrativo	13	10	23
406503	Técnico Administrativo	4	3	7
406504	Técnico Administrativo	7	2	9
406505	Técnico Administrativo	3	2	5
408001	Técnico Operativo	5	4	9
408003	Técnico Operativo	9	8	17
408004	Técnico Operativo	3	4	7
504008	Secretario Ejecutivo	8	1	9
504009	Secretario Ejecutivo	6	3	9
512004	Auxiliar Administrativo	32	20	52
512005	Auxiliar Administrativo	4	6	10
512007	Auxiliar Administrativo	6	4	10
514006	Secretario	8	4	12

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

Aprobado: 15/11/2017

Cargo	Descripción del cargo	F	M	Total
530003	Operario Calificado	1		1
531005	Conductor Mecánico		7	7
531006	Conductor Mecánico		1	1
Total		207	154	361

Fuente: Coordinación de Salarios y Prestaciones

Tabla 42. Vinculación de personal supernumerario en la Sede Central

Cargo	Descripción del cargo	F	M	Total
301005	Profesional Especializado	10	7	17
301006	Profesional Especializado	1		1
301007	Profesional Especializado	1		1
302001	Profesional Universitario	157	116	273
302002	Profesional Universitario	6	5	11
302003	Profesional Universitario	4	8	12
406502	Técnico Administrativo	16	13	29
406503	Técnico Administrativo	1	1	2
406505	Técnico Administrativo		2	2
408001	Técnico Operativo	40	21	61
408002	Técnico Operativo		1	1
408004	Técnico Operativo	1	1	2
504009	Secretario Ejecutivo	1	4	5
512004	Auxiliar Administrativo	99	66	165
512005	Auxiliar Administrativo		1	1
512007	Auxiliar Administrativo	2	3	5
533501	Auxiliar Servicios Generales	1		1
Total		340	249	589

Fuente: Coordinación Salarios y Prestaciones

Tabla 43. Vinculación de personal de planta en el nivel desconcentrado

Cargo	Descripción del cargo	F	M	Total general
2004	Delegado Departamental	16	32	48
2507	Registrador Distrital		1	1
6501	Registrador Especial	8	14	22
6502	Registrador Especial	10	7	17
6503	Registrador Especial	2	5	7
301006	Profesional Especializado	2	3	5
301504	Registrador Auxiliar	22	21	43
302001	Profesional Universitario	84	63	147
302002	Profesional Universitario		3	3
400505	Analista de Sistemas	9	33	42
403505	Registrador Municipal	141	202	343

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

Aprobado: 15/11/2017

Cargo	Descripción del cargo	F	M	Total general
403506	Registrador Municipal	30	38	68
403507	Registrador Municipal	5	11	16
406502	Técnico Administrativo	30	28	58
406503	Técnico Administrativo	10	7	17
406505	Técnico Administrativo	2	1	3
408001	Técnico Operativo	5		5
408002	Técnico Operativo	3	5	8
408003	Técnico Operativo	25	14	39
408004	Técnico Operativo	1		1
504008	Secretario Ejecutivo	4		4
512004	Auxiliar Administrativo	149	111	260
512005	Auxiliar Administrativo	14	23	37
514006	Secretario	21	10	31
533501	Auxiliar servicios generales	14	6	20
Total		607	638	1245

Fuente: Coordinación de Salarios y Prestaciones

Tabla 44. Vinculación de personal supernumerario en el nivel desconcentrado

Cargo	Descripción del cargo	F	M	Total General
301005	Profesional Especializado	1		1
302001	Profesional Universitario	72	72	144
406502	Técnico Administrativo	18	8	26
406505	Técnico Administrativo	1		1
408001	Técnico Operativo	42	22	64
512004	Auxiliar Administrativo	726	549	1.275
512007	Auxiliar Administrativo	1		1
533501	Auxiliar servicios generales	275	82	357
Total general		1136	733	1869

Fuente: Coordinación Salarios y Prestaciones

4.2. Implementación del Sistema de Certificación Electrónica de Tiempos Laborados (CETIL)

Se implementó el sistema de Certificación Electrónica de Tiempos Laborados (CETIL), mecanismo a través del cual se expiden todas las certificaciones de tiempos laborados y salarios por parte de las entidades públicas y privadas que ejerzan funciones públicas o cualquier otra entidad que deba expedir certificaciones de tiempos laborados o cotizados y salarios con el fin de ser aportadas a las entidades que reconozcan prestaciones pensionales a través del diligenciamiento de un formulario único electrónico. Durante la vigencia de 2020 se elaboraron 149 certificaciones.

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

Aprobado: 15/11/2017

4.3. Comisiones de servicio

Fueron legalizadas el 95% de las 1151 comisiones y/o gastos de viaje autorizados por el Gerente del Talento Humano para la Sede Central, entre otros actos administrativos de comisiones de servicio, prorrogas, revocatorias, modificaciones, gastos de viaje y adición de gastos de viaje a nivel nacional. El valor correspondiente a pago de viáticos para estas 1151 comisiones de servicio en la Sede Central fue de \$ 1.478.930.809 y \$ 105.285.855 por gastos de viaje.

4.4. Sistema de Gestión de Seguridad y Salud en el Trabajo (SGSST)

El SGSST busca garantizar un ambiente de trabajo seguro a través de la prevención de accidentes y enfermedades laborales en los trabajadores y mediante el control de los peligros y riesgos propios de sus actividades, el desarrollo de las actividades de promoción y prevención, la mejora continua y el cumplimiento de la normativa vigente de los riesgos laborales. A continuación se presenta la gestión realizada en materia de SGSST.

4.4.1. Gestión de la Salud “Medicina Preventiva y del Trabajo”

- Se realizaron 428 exámenes médicos a nivel central y desconcentrado.
- A través de la matriz de seguimiento a los servidores con condiciones de salud vulnerable para el contagio del COVID-19, las delegaciones reportaron 451 servidores con preexistencias, mientras que nivel central reportó 105 servidores y CNE 8 servidores.
- Se realizó seguimiento telefónico a 105 servidores con factores de riesgo asociados al contagio de COVID-19: cáncer (pulmón, seno y próstata), enfermedades respiratorias (EPOC, tuberculosis y asma), enfermedades del sistema autoinmune (artritis reumatoidea, VIH, polineuropatía, lupus heritomatoso y síndrome de Sjögren), enfermedades del sistema nervioso central (epilepsia y evento cerebro vascular), enfermedades metabólicas (diabetes), enfermedades renales (insuficiencia renal y pielonefritis), enfermedad huérfana (dermatopoliomiositis), enfermedades cardiovasculares (hipertensión, arritmias cardiacas y obesidad).

4.4.2. Programa de vigilancia epidemiológica en riesgo biomecánico

Tiene como objetivo disminuir los peligros asociados a la postura, esfuerzo, movimientos repetitivos y manipulación manual de cargas. Durante la vigencia 2020 se realizaron las siguientes actividades:

- Pausas saludables, en las que se beneficiaron 80 servidores.
- Orientación y apoyo telefónico a 44 servidores de la entidad que presentan enfermedades osteomusculares de origen laboral por presentar factores de riesgos asociados a posturas prolongadas y sedentarismo.

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

Aprobado: 15/11/2017

4.4.3. Programa de vigilancia epidemiológica en riesgo cardiovascular

- Orientación y seguimiento telefónico a quince servidores con preexistencias de hipertensión a nivel central.
- Socialización de las recomendaciones de autocuidado y pausas saludables, dirigido a 137 servidores identificados con alto riesgo cardiovascular (hipertensión y obesidad) a nivel central.
- Elaboración del programa de vigilancia epidemiológica en riesgo cardiovascular, actualización de la matriz de riesgo cardiovascular a nivel nacional, del decálogo de actividad física como medicina preventiva para el corazón y la guía para prevenir y controlar la presión arterial.
- Charla de riesgo cardiovascular dirigida a hipertensos, diabéticos, obesos y mayores de 60 años, que benefició a 202 servidores a nivel nacional.
- Socialización del día mundial del corazón y el plegable sobre la prevención de la diabetes, que benefició a 30 servidores a nivel nacional.
- Charla de isquemia cerebral por el día internacional de ICTUS (isquemia cerebral), que benefició a 38 servidores a nivel nacional.
- Tamizaje de toma de tensión arterial a 141 beneficiados en la Sede Central.

4.4.4. Programa de Vigilancia en Riesgo Psicosocial

- Se llevó a cabo la campaña de salud mental “Junto a ti” para atender las necesidades de orden psicológico y emocional ocasionadas por la pandemia del COVID-19. Esta campaña se desarrolló mediante actividades que responden a la atención de la salud mental y seguimiento al COVID-19.

4.4.5. Actividades realizadas de atención a la salud mental

- ✓ Orientación y apoyo psicológico a 120 servidores y sus familias a nivel nacional, mediante un total de 200 atenciones telefónicas y encuentros virtuales para verificar el estado emocional de los servidores.
- ✓ Realización de actividades de prevención y promoción mediante audios, infografías y vídeos relacionados con el cuidado de la salud mental, en relación con la pandemia de COVID-19, por medio de material informativo a través de la plataforma de intranet y el correo electrónico institucional.

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

Aprobado: 15/11/2017

- ✓ Realización de diez talleres grupales con el fin de fortalecer las competencias de los servidores en inteligencia emocional, que beneficiaron a un total 366 servidores a nivel nacional.

4.4.6. Actividades realizadas de seguimiento al COVID-19

- ✓ Desarrollo del cerco epidemiológico de los servidores identificados con COVID-19 o alto riesgo de contagio, evaluando las condiciones de salud física y mental y orientando a los servidores al cumplimiento del protocolo de bioseguridad para la prevención del COVID-19.
- ✓ Atención a 546 servidores a nivel nacional para la orientación, según el protocolo de bioseguridad por sospecha de contagio de COVID-19 o confirmación de diagnóstico positivo.
- ✓ Elaboración de una guía para el manejo de COVID-19 con el propósito de orientar a todos los servidores y encargados del SGSST a nivel nacional en el cumplimiento del protocolo de bioseguridad.

4.4.7. Programa de Capacitación del SGSST

- Capacitaciones presenciales en el nivel central en el primer trimestre de 2020, en temas de riesgo biomecánico, riesgo cardiovascular, riesgo biológico de COVID-19, riesgo psicosocial, Comité Paritario, temas de interés y cursos de cincuenta horas, Semana de la Salud, que beneficiaron a 1110 servidores.
- Capacitaciones virtuales por parte de la ARL Positiva con talleres de riesgo biomecánico, seguridad industrial, promoción y prevención, riesgo biológico, riesgo psicosocial y otros temas de interés.
- Diez talleres virtuales de capacitación para la prevención del riesgo psicosocial con apoyo de la ARL Positiva, que beneficiaron a un total de 1774 servidores a nivel nacional en temas de salud mental como el estrés laboral, la resolución de conflictos, el agotamiento laboral, el síndrome de la cabaña, la depresión, el duelo, la prevención del acoso laboral y la convivencia laboral.

4.4.8. Programa de Estilos de Vida Saludable

- En el primer trimestre del 2020, el médico de Compensar EPS brindó atención asistencial a 50 servidores en el consultorio médico de nivel central.

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

Aprobado: 15/11/2017

- A partir del 2 de abril se beneficiaron 138 servidores a través de la consulta médica virtual realizada por el médico empresarial asignado por Compensar EPS, a causa de la emergencia de salud pública producida por el COVID-19.
- Hasta el 19 de marzo, se realizó la prestación del servicio de primeros auxilios, con la atención asistencial a 286 servidores en Sede Central. Una vez se realizó el retorno laboral y hasta el mes de diciembre se presentaron 182 primeros auxilios a servidores de la Sede Central.
- Se realizó el conversatorio sobre buenos hábitos alimenticios, con 100 servidores beneficiados a nivel nacional.
- Se realizó la charla sobre prevención de cáncer de seno a nivel nacional, con 53 servidores beneficiados.
- Elaboración del documento del programa de estilos de vida saludable, con 70 servidores beneficiados.
- Se realizó la semana de la salud con las siguientes actividades:
 - ✓ Charla de introducción a la nutrición, con 70 servidores beneficiados.
 - ✓ Clase de rumba, con 110 servidores beneficiados.
 - ✓ Charla de disfunción eréctil, con 190 servidores beneficiados.
 - ✓ Spa de cuello, con 50 servidores beneficiadas.
 - ✓ Charla de sexualidad en tiempos de pandemia, con 230 servidores beneficiados.
 - ✓ Conversatorio sobre modelos de negocios circulares para la reactivación económica, con 130 servidores beneficiados.
 - ✓ Charla “Pacto por el clima”, con 160 servidores beneficiados.
 - ✓ Charla sobre el uso adecuado de tapabocas, con 90 servidores beneficiados.
 - ✓ Taller “Yoga de risa”, con 80 servidores beneficiados.

4.4.9. Programa de Vigilancia Epidemiológica en Riesgo Biológico y actividades asociadas al cumplimiento del protocolo de bioseguridad

- En mayo de 2020, se elaboró el protocolo de bioseguridad para la prevención de transmisión del COVID-19, el cual se socializó en julio a través de los canales de comunicación de la entidad.
- Inspecciones diarias como seguimiento al cumplimiento al protocolo de bioseguridad en la Sede Central.

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

Aprobado: 15/11/2017

- Seguimiento y actualización diaria a la matriz de COVID-19 por casos sospechosos, positivos, negativos y cerrados a través del acompañamiento del grupo de psicólogas y profesionales de la salud de la campaña “Junto a ti”.
- Elaboración del documento del programa de riesgo biológico e indicadores del COVID-19.
- Dos inspecciones en Sede Central en el mes de septiembre y el mes de noviembre, realizadas por un asesor de ARL para verificar el cumplimiento del protocolo de bioseguridad, con su respectivo informe y recomendaciones para su optimización.
- Entrega de kit individual de bioseguridad (tapabocas, gel antibacterial, tres pares de guantes, alcohol glicerinado) con firma del consentimiento informado de cada servidor que participa en las diferentes reuniones de trabajo, con 380 beneficiados.
- Orientación a los 32 responsables del SGSST en forma periódica con base en los reportes de los síntomas de condiciones de salud por COVID-19 reportado en la plataforma ALISSTA de la ARL, llevando la estadística de casos sospechosos y positivos a través del grupo de psicólogas de la campaña “Junto a ti”.
- Campaña de salud para la toma de pruebas PCR a los servidores de la Sede Central, incluyendo a aquellos que van de comisión de servicios y contratistas, con 392 beneficiados.
- Charla de lavado de manos presencial, con 180 beneficiados a nivel nacional.
- Charla de higiene de manos virtual, con 267 beneficiados a nivel nacional.
- Charla de bioseguridad, con 61 beneficiados.
- Campaña de uso de tapabocas con médico de la ARL, con 163 beneficiados.
- Control de riesgo a contratistas de EasyClean, de acuerdo con el protocolo de bioseguridad y grupo de la UDAPV.
- Charla de limpieza de superficies con Kimberly, con 160 beneficiados.
- Charla de líderes de ahorro dirigida al personal de servicios generales con el propósito de optimizar los insumos de aseo, con 73 beneficiados a nivel nacional.
- Inspecciones integrales de cumplimiento al protocolo de bioseguridad en la Sede Central, que se realizaron en dos jornadas de cada día así: 7:00 a.m. a 12:30 m. y 2:30 p.m. a 7:30 p.m.,

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

Aprobado: 15/11/2017

mediante un cronograma establecido, verificando el cumplimiento del aforo diario, el proceso de limpieza y desinfección, la señalización, el manejo adecuado de elementos de protección, entre otros.

4.4.10. Programa de Vigilancia Epidemiológica en Riesgo Químico

- Actualización del documento de gestión de riesgo químico e instalación del kit antiderrames para las plantas eléctricas, áreas de almacenamiento de combustible y estación del kit de emergencia en el nivel central.
- Actualización del inventario de sustancias químicas por área y elaboración de las fichas y hojas de seguridad para los productos de aseo y jardinería, fertilizantes aceites, gasolina, hipoclorito al 15%, glicerina, detergentes, desengrasantes y químico para tapetes.
- Impresión de 240 rótulos para transvase de productos de aseo con su respectiva entrega a las áreas de mantenimiento.
- Actualización de los documentos de residuos peligrosos y procedimientos para derrames de sustancias químicas.

4.4.11. Programa de actividades críticas

Programa enfocado al uso correcto de herramientas y maquinas, trabajos en soldadura, trabajos eléctricos y trabajo en altura:

- Seguimiento al domo de la plazoleta del nivel central por contratistas de SOLTEC de forma periódica, quienes verifican el cumplimiento para trabajo en alturas, inspección de equipos y diligenciamiento de los análisis de trabajo seguro en alturas ATS.
- Actualización de 13 fichas técnicas de mantenimiento y 6 fichas técnicas de las máquinas de publicaciones.
- Actualización de 2 procedimientos de trabajo seguro y de los procedimientos de trabajo seguro de las máquinas de litografía.
- Inspecciones de seguridad a los equipos de protección contra caídas (10 arnés y 21 eslingas).
- Capacitaciones en actividades críticas para las áreas de mantenimiento, publicaciones y personal de apoyo de EasyClean (18 beneficiados).
- Capacitación “Autocuidado y uso de elementos de protección” (29 beneficiados).
- Capacitación “Divulgación del procedimiento de trabajo seguro en maquinaria” (5 beneficiados).

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

Aprobado: 15/11/2017

4.4.12. Higiene y seguridad industrial

- Actualización de la matriz de identificación de peligros, incluyendo nuevos peligros asociados a los riesgos generados por el COVID-19 y las actividades de trabajo en casa.
- Inspecciones diarias en la Sede Central como seguimiento al cumplimiento del protocolo de bioseguridad.
- Reportes de siete condiciones inseguras en la Sede Central que obedecen a actividades de contratistas de obra civil y del Área de Mantenimiento y Construcciones, por la falta de toma de conciencia y autocuidado del personal involucrado.
- Instalación de 20 planos de evacuación en la Sede Central como parte de las actividades establecidas en el Plan de Gestión de Riesgo y de Desastres del nivel central.
- Actualización del análisis de vulnerabilidad de la Sede Central, en donde se incluyeron nuevos aspectos relacionados con el COVID-19 y actualización de recomendaciones del manejo de equipos de emergencia.
- Inspecciones de brigada de emergencia para ejecución del simulacro.
- Participación en el simulacro distrital, con el cual se obtuvo el certificado del IDIGER.
- Actualización del Plan de Emergencia de 20 Delegaciones Departamentales.
- Diplomado virtual “Sistema de Gestión de Emergencias y planes de contingencia bajo la ISO 22320 de 2018 y planes de contingencia” realizado por la ARL para 2 participantes.

4.4.13. Reporte, investigación y análisis de incidentes y accidentes laborales

- 228 reportes de accidentes de trabajo a nivel nacional que se encuentran en proceso de calificación.
- Gestión para la validación de pruebas de accidentes que se encuentran en proceso para calificación a nivel nacional, 228 evidencias del trámite.

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

Aprobado: 15/11/2017

4.4.14. Norma ISO 45001:2018 “Sistemas de Gestión de la Seguridad y Salud en el Trabajo”

En cumplimiento del Plan Estratégico de la de la Registraduría del siglo XXI. La RNEC gestionará e implementará la norma ISO 45001, cuya finalidad es ayudar a la mejora de las condiciones laborales de los servidores en la entidad, ya que su implementación reduce pérdidas significativas por accidentes y enfermedades laborales.

Dentro de las principales actividades desarrolladas están las siguientes:

- Auditoría diagnóstica de la condición actual, respecto a los estándares ISO 45001.
- Planeación de recursos, tiempos y actividades requeridas para la implementación eficaz del sistema.
- Elaboración de la política del sistema de gestión de seguridad y salud en el trabajo acorde a los estándares internaciones ISO 45001 y la reglamentación nacional contemplada en el decreto 1072 de 2015, resolución 0312 de 2019.
- Elaboración del mapa estratégico de riesgos y oportunidades alineado con la norma ISO 45001.
- Construcción de indicadores de riesgo y de oportunidades institucionales.

4.5. Bienestar social

- Presupuesto asignado total a nivel nacional: \$ 426.889.015
- Presupuesto ejecutado RNEC: \$ 364.498.883
- Servidores beneficiados: 13.054 a nivel nacional, en más de un evento de bienestar, haciendo énfasis que dichas actividades se realizaron virtualmente vía Teams.
- Actividades realizadas: 29

El Programa de Bienestar Social tiene como objetivo fortalecer las estrategias y capacidades del talento humano en la entidad para contribuir a su bienestar y motivación, calidad de vida laboral, desempeño laboral y fortalecimiento de la cultura organizacional.

Actividades desarrolladas:

- Afiliación a la Caja de Compensación Familiar Compensar de 619 servidores del nivel central que ingresaron a la entidad en el transcurso del año 2020.
- Feria de productos, celebración del Día Internacional de la Mujer, Día de la Secretaria, actividades para prepensionados, eucarística virtual en conmemoración de las madres, talleres

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

Aprobado: 15/11/2017

de inteligencia emocional 2020 (liderazgo y comunicación asertiva), celebración de amor y amistad, conversatorio de enfoque poblacional diferencial en la RNEC (un horizonte de oportunidades), envío de tarjetas de cumpleaños a los servidores, concierto navideño a nivel nacional, misa y entrega de regalos navideños para los hijos de los servidores.

- Beneficio educativo de servidores: en la modalidad de pregrado y posgrado, se logró beneficiar con subsidio educativo a 14 servidores de nivel desconcentrado y 33 a nivel central.
- Beneficio educativo para hijos de servidores: se beneficiaron 186 hijos de servidores del nivel central y desconcentrado.
- Dotación: se efectuó la entrega de 178 bonos Sodexo para dotación.

4.5.1. *Formación y capacitación*

Presupuesto asignado total a nivel nacional \$ 812.302.365

Presupuesto ejecutado RNEC: \$ 797.762.442

Servidores capacitados: 19.048 a nivel nacional en más de un evento de capacitación, haciendo énfasis que dichas actividades se realizaron virtualmente vía Teams.

Actividades realizadas: 413

4.5.2. *Capacitaciones realizadas sin costo*

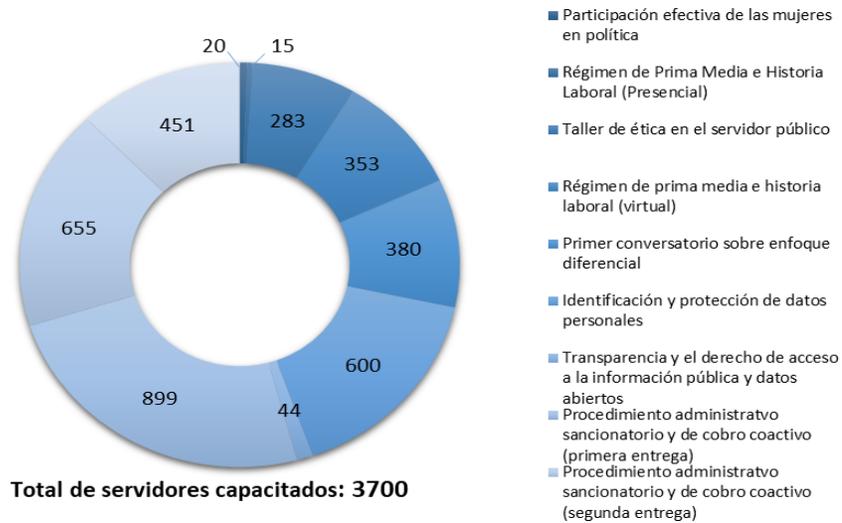
Teniendo en cuenta la emergencia sanitaria que presenta el país a causa del COVID-19, se realizaron actividades de formación utilizando herramientas de comunicación virtual y en línea que permitieron el desarrollo de todos los contenidos y con alcance a nivel nacional.

A través de Colpensiones, el Consejo Nacional Electoral, la Oficina Jurídica, Grupo de Cobros Coactivos, Grupo de Desarrollo Integral del Talento Humano, el Grupo de Carrera Administrativa Especial, la Oficina de Planeación y la Registraduría Delegada para el Registro Civil y la Identificación, se gestionaron diez actividades de formación sin costo que beneficiaron a 3700 servidores y se presentan en la figura 6.

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

Aprobado: 15/11/2017

Figura 6. Capacitaciones sin costo.

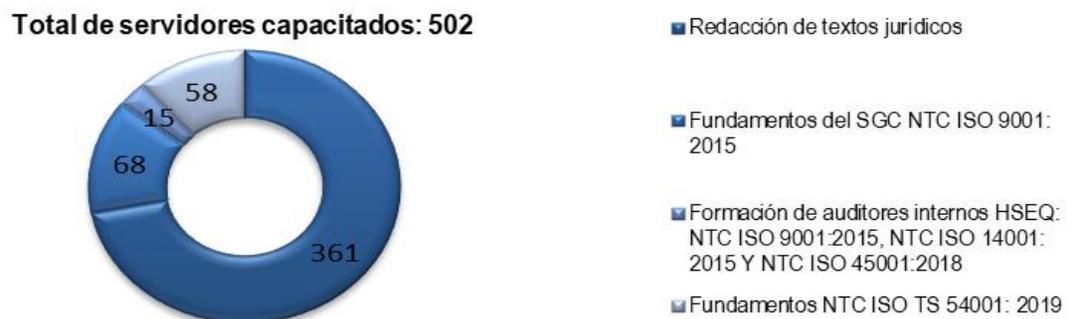


Fuente: estadísticas PIFC, Grupo Desarrollo Integral

4.5.3. Capacitaciones realizadas con costo

A través de la Universidad Nacional de Colombia y el ICONTEC se realizaron cuatro actividades de formación con costo que beneficiaron a 502 servidores así:

Figura 7. Capacitaciones con costo



Fuente: Estadísticas PIFC, Grupo de Desarrollo Integral

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

Aprobado: 15/11/2017

4.5.4. Inducción

Se diseñó una metodología de autoaprendizaje dirigida a servidores de nivel central y desconcentrado. Esta metodología es innovadora y consiste en estimular el aprendizaje reflexivo, que modo que permita el desarrollo de la capacidad para la autoformación permanente.

La inducción fue diseñada de manera virtual. El fundamento metodológico es el autoaprendizaje. El curso está estructurado en cuatro módulos y un quinto correspondiente a la evaluación de los contenidos. Al cierre de la vigencia, 1214 servidores realizaron y aprobaron el curso virtual de inducción, tanto del nivel central como del desconcentrado.

4.5.5. Reinducción

Se desarrollada la primera fase de la reinducción con la construcción de la metodología y el plan de trabajo para la implementación en la vigencia 2021. La metodología desarrollada consiste en la producción de un video por cada líder de macroproceso de máximo 10 minutos a través de la Oficina de Comunicaciones y Prensa, en donde se expondrán los contenidos correspondientes a los cambios y actualizaciones presentados.

4.6. Carrera administrativa

- Se actualizó el Registro Público de la Carrera de 577 inscritos en la Carrera Administrativa Especial de las diferentes delegaciones departamentales, de Oficinas Centrales y de la Registraduría Distrital. Asimismo, se realizó la cancelación del Registro Público de la Carrera Administrativa 42 servidores de carrera que se retiraron de la entidad.
- El nuevo *Manual específico de funciones y de competencias laborales* entró a regir el día 28 de mayo de 2020. Mediante la Resolución 3711 del 28 de mayo de 2020, se modificó el *Manual específico de funciones y de competencias laborales*, incluyendo en el Anexo N.º 1, “fichas, perfil de los empleos”, en el que se modificó el requisito de educación de los empleos, incluyendo los núcleos básicos del conocimiento, con base en el Sistema Nacional de Información de Educación Superior (SNIES), ampliando de manera importante el número de profesiones y/o disciplinas académicas que aplican para la provisión de los empleos. De igual forma, se incluyó lo relacionado con las medidas para fomentar la vinculación de los jóvenes sin experiencia laboral.

El manual específico de funciones y competencias laborales de la RNEC se encuentra publicado en la intranet y en la página web en los siguientes enlaces:

Intranet: https://intranet.registraduria.gov.co/IMG/pdf/vtmn01_anexo_n1.pdf

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

Aprobado: 15/11/2017

Web: <https://www.registraduria.gov.co/-Manual-de-funciones-.html>

- Se culminó el primer año de implementación del Sistema de Evaluación del Desempeño Laboral, periodo 2019-2020, con resultados satisfactorios en general y buena recepción por parte de los servidores de carrera administrativa de todo el país. A partir de lo anterior se consolidó la estadística general de calificaciones definitivas de la RNEC, que arrojó los siguientes resultados:

- ✓ 76 servidores de carrera a nivel país alcanzaron el nivel “Sobresaliente”
- ✓ 466 servidores de carrera a nivel país alcanzaron el nivel “Satisfactorio”
- ✓ 2 servidores de carrera a nivel nacional con calificación “No satisfactoria”
- ✓ 11 servidores con situaciones especiales exentas de calificación

4.7. Gestión ética

Se llevó a cabo la recomposición del equipo de trabajo interno interdisciplinario de Gestión Ética, se expidió la Resolución 6353 de 2020, por la cual se estableció el Comité de Gestión Ética, se determinaron los gestores éticos de la RNEC y se derogó la Resolución 1281 de 2019.

Se realizó la primera fase de revisión del Código de Ética y buenas prácticas de la entidad, documento que se espera presentar al Comité de Ética para su aprobación y posterior divulgación, durante la vigencia 2021.

Se realizó un conversatorio-taller en ética del servidor público, con la participación de 283 servidores a nivel nacional a través de la plataforma Teams.

Actividades realizadas: 6

4.8. Gestión de la delegaciones departamentales

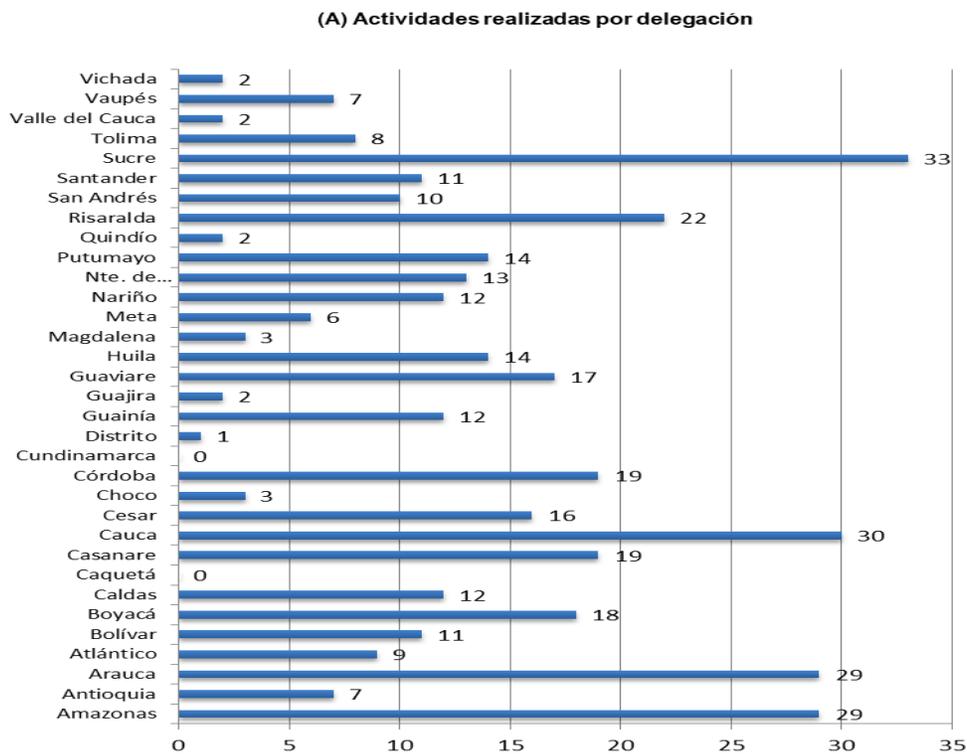
4.8.1. Capacitaciones sin costo

Las delegaciones departamentales y la RNEC gestionaron y realizaron 393 actividades de capacitación sin ningún costo, mediante las cuales se beneficiaron a 13.434 servidores. El número de servidores capacitados en las actividades de formación incluye a aquellos que han participado en una o más actividades de formación.

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

Aprobado: 15/11/2017

Figura 8. Actividades de capacitación nivel desconcentrado



Fuente: Estadísticas PIFC, Grupo Desarrollo Integral

5. Gestión tecnológica de la información

A través de la Gerencia de Informática se brinda apoyo, se diseña, se desarrollan herramientas tecnológicas y se capacita a los funcionarios en la implementación de los diferentes sistemas requeridos por la Registraduría Nacional del Estado Civil. En esta materia las actividades desarrolladas fueron la que se presentan a continuación.

5.1. Conectividad nacional

5.1.1. Seguridad informática

En los procesos de fortalecimiento de la seguridad de la información se realizaron, entre otras, las siguientes actividades:

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

Aprobado: 15/11/2017

- Monitoreo permanente de los recursos de seguridad y logs de WAF y Anti-DDoS.
- Aseguramiento al servicio de las redes Wi-Fi.
- Escaneo de vulnerabilidades y socialización con las áreas responsables de los servicios afectados para su mitigación.
- Migración de aplicaciones administrativas al ambiente de hiperconvergencia.
- Mejoramiento de la solución VPN SSL para los aplicativos administrativos y misionales.
- Optimización de la plataforma de antispam, para seguridad de los servicios de correo corporativo.
- Continuación del proceso de depuración de usuarios de los diferentes aplicativos.
- Continuación de la administración y mantenimiento de los dispositivos de seguridad con los que cuenta la entidad: solución Firewall, solución Imperva, solución Virtual Patching, solución Filtrado de Contenido, solución Brand Protection.
- Gestión creciente de las solicitudes de acceso remoto mediante VPN, a raíz del trabajo remoto. Igualmente, se masificó el uso de Microsoft Teams como medio de comunicación constante en los grupos de trabajo y la entidad.
- Diariamente se atendieron y gestionaron requerimientos mediante la mesa de servicio de la firma contratista, y se brindó acompañamiento permanente a la administración de la infraestructura y personal especializado.

5.1.2. Red Corporativa (WAN)

Para la vigencia 2020, la RNEC cuenta con 1195 canales en las diferentes sedes. Se instalaron 1159 medios terrestres y 36 satelitales, que corresponden a un 89% del nivel nacional, con una capacidad mínima por canal de 3 MB y una máxima de 14 MB. A continuación, se relaciona la cantidad y el tipo de sedes de la RNEC, donde se han instalado los 1195 canales de comunicación:

Tabla 45. Estadísticas de la Red Corporativa

Tipo de sede	Cantidad enlaces
Delegaciones Departamentales	32
Auxiliares en Departamento	45
Registradurías Especiales	10
Registradurías Municipales	1073
Registraduría Distrital (Bogotá)	3
Registradurías Auxiliares Bogotá	25
CAN	7
Total	1195

Fuente: Informe Gerencia de Informática 31-12-2020

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

Aprobado: 15/11/2017

Con el incremento realizado en el ancho de banda de los canales durante la vigencia 2020 para las sedes de la entidad, se ha proporcionado una red corporativa robusta y suficiente para el desarrollo de los procesos de identificación, elecciones y administrativos, lo cual ha permitido la transmisión de datos y voz, ha optimizado el portafolio de servicios que prestan las sedes de las registradurías especiales, auxiliares, municipales y distrital, en el territorio nacional, y han mejorado con ello los tiempos de respuesta, reflejados en la atención eficiente al ciudadano.

Servicio de análisis de vulnerabilidades

Se realizaron los análisis de vulnerabilidades de forma coordinada con las áreas de la RNEC involucradas. De igual manera, se ha ejecutado el mejoramiento de las condiciones de funcionalidad y seguridad de la red corporativa mediante la activación de mecanismos de seguimiento y optimización de servicios, que han permitido mejorar las condiciones de los sistemas de comunicación a nivel nacional y garantizar la seguridad de los datos que transitan a través de la red privada. Durante el desarrollo de esta actividad se cuenta con los servicios de soporte y mantenimiento, así como los servicios de licenciamiento de las soluciones integradas en la red corporativa.

5.1.3. Red eléctrica y de datos

Se instalaron 571 puntos dobles de datos, eléctricos, normales y regulados en 23 departamentos, CAN y el Distrito.

- Servicio de internet

Se mantuvieron las capacidades de los canales de internet en 800 Mbps y 100 Mbps para la sede CAN. En las otras sedes a nivel nacional los canales de internet cuentan con anchos de banda de 3 Mbps, 4 Mbps e iguales o superiores a 6 Mbps, de esta manera se han mejorado los tiempos de respuesta reflejados en la atención a todos los usuarios de la RNEC. Así mismo, la utilización eficaz de este recurso ha permitido brindar información en diferentes medios: datos, voz, sonidos, imágenes, videos y aplicaciones multimedia a todos los clientes internos y externos de la entidad.

- Servicio de Wi-Fi

Teniendo en cuenta las directrices del MinTic frente al acceso a internet gratuito en las entidades públicas, se dispone de una solución Wi-Fi en diferentes sedes de la Registraduría Nacional, con el fin de brindar un mejor servicio a los usuarios que día a día hacen trámites y consultas en nuestras oficinas. A la fecha la solución se encuentra en funcionamiento en el

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

Aprobado: 15/11/2017

CAN, con de 3 zonas de acceso público WI-FI, y en las registradurías auxiliares de Usaquén y Kennedy.

- Servicio de mantenimiento preventivo y correctivo

Se mantuvieron las condiciones de funcionalidad y seguridad de la red corporativa con la adquisición de nuevos equipos y la activación de mecanismos de seguimiento y optimización de servicios que redundan en la optimización de la comunicación a nivel nacional. Se realizó mantenimiento a los siguiente elementos de infraestructura (entre otros):

- Aires acondicionados
- UPS
- Sistema de transferencia eléctrica
- Sistema de extinción de incendios
- Centros de cableado
- Se ejecuta la implementación de los Switch Core, adquiridos por la entidad.

La ejecución de los mantenimientos se desarrolló conforme a lo programado con la disponibilidad de todos los recursos tecnológicos y, por ende, se garantizó la funcionalidad de toda la infraestructura administrada.

5.2. Soporte técnico

5.2.1. Servicio de mesa de Ayuda UNE-RNEC

A través de la mesa de ayuda y de los servidores del grupo de trabajo, se brindó solución y atención a todos los requerimientos ofimáticos, de *software* y *hardware* a nivel nacional. Esto permite establecer un punto de contacto que nos ayuda a simplificar y unificar la forma en que soportamos toda la infraestructura tecnológica de la entidad. Durante la vigencia 2020 se atendieron y solucionaron 63.294 requerimientos hechos por los usuarios internos de la RNEC. Con estas soluciones se ha mantenido y mejorado la vida útil de los equipos de cómputo de la entidad y, por ende, la prestación del servicio a todos los ciudadanos.

A continuación, se detalla la cantidad de requerimientos atendidos.

Tabla 46. Estadísticas de requerimientos e incidentes atendidos 2020

Requerimientos e incidentes atendidos 2020	
Mesa de ayuda	60.900
Grupo soporte técnico	2.394

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

Aprobado: 15/11/2017

Total atendidos	63.294
------------------------	---------------

Fuente: Informe Gerencia de Informática 31-12-2020.

5.2.2. Backups

Con el fin de mantener un *backup* de todas las transacciones y actividades tecnológicas diarias de la entidad, durante la vigencia 2020 se realizó un respaldo de información del servicio de correo electrónico, página principal y aplicaciones, a través de cintas compatibles para la librería de copia para servidores HP, a razón de nueve cintas semanales. Asimismo, se mantuvo operativo el sistema de resguardo en la modalidad de *hosting*, en donde se dispone de réplicas de servicios misionales como el sistema ANI, que tienen acceso en el 100% de los municipios del país. Complementario al Sistema de Identificación (ANI), se tienen la base de datos de registro civil, censo, correo electrónico, página principal y además servicios administrativos, los cuales se encuentran operando con una alta efectividad para garantizar el servicio a todos los ciudadanos.

5.3. Videoconferencias

Se realizaron un total de 96 videoconferencias, que han permitido el desarrollo de actividades entre el nivel central y el nivel desconcentrado de capacitación, seguimiento y retroalimentación en temas administrativos, misionales y de los procesos electorales.

5.4. Servicio de video *streaming*

Mediante este servicio el Registrador Nacional del Estado Civil brinda información e imparte instrucciones en tiempo real al nivel central y al nivel desconcentrado. A 31 de diciembre se realizaron un total de 19 emisiones de *streaming live*.

5.5. Servicio de respaldo de los sistemas de información de procesos de identificación, electorales y administrativos a nivel Nacional

Se garantizó la disponibilidad de los servicios de información ANI, Censo, aplicaciones administrativas, correo corporativo y pagina web, con la disponibilidad del respaldo en Datacenter Medellín. Igualmente se incluye el respaldo de las bases de datos BDR y se dispone de recursos de almacenamiento complementario. Estos servicios operan con disponibilidad 7 x 24.

Con base en lo anterior, se dispone de forma permanente de los recursos de servidores, red de comunicaciones, seguridad y demás recursos técnicos, conforme a las condiciones requeridas para el respaldo de los sistemas de información en datacenter alterno.

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

Aprobado: 15/11/2017

5.6. Administración de la infraestructura tecnológica

- Gestión ante Microsoft para la implementación y soporte de la Herramienta Teams para los funcionarios de la entidad.
- Puesta en operación de la nueva solución VPN para la realización de modalidad de trabajo en casa para los funcionarios de la entidad.
- Gestión de acceso remoto a 1492 funcionarios de la entidad para trabajo en casa.
- Instalación de los Switch Core Cisco Catalyst 9407R.
- Depuración de 642 cuentas del directorio activo y de Exchange.
- Gestión para la migración a Exchange Online de 161 buzones.
- Monitoreo a la solución Firewall y VPN.
- Definición del plan para la implementación y adquisición ante LACNIC del direccionamiento IPV6 en modo *dual stack*.

5.7. Servicio de telefonía IP

Se mantiene el servicio de VOZ IP para integrar las sedes de la RNEC sobre la red corporativa, accediendo así a los servicios de red de la entidad para realizar llamadas entre las distintas sedes sin generar ningún tipo de costo sobre la red telefónica. Se cuenta aproximadamente con 1030 teléfonos IP distribuidos en más de 455 sedes.

5.8. Desarrollos de aplicaciones o soluciones administrativas

Se atendieron y viabilizaron 33 requerimientos de *software* internos de las distintas oficinas y dependencias que solicitaron desarrollar una solución tecnológica para el cumplimiento de sus funciones administrativas dentro de las que cabe mencionar los aplicativos para pago en línea del Certificado de Registro Civil y el del Registro de Jóvenes Independientes.

Aplicativos ajustados:

- Jurados de Votación
- Agendamiento Web
- Certificado de estado de cedula de ciudadanía
- Formulario de Atención al colombiano
- Sistema Control de Recaudos, SCR
- Recaudo de Notarías en línea por expedición de copias Certificado de Registro Civil
- Estado del Trámite
- Cobros Coactivos
- SharePoint

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

Aprobado: 15/11/2017

6. Gestión administrativa y financiera

Como soporte a los procesos misionales y de apoyo de la RNEC, el Macro proceso de Gestión Administrativa y Financiera desarrolló a través de sus procesos actividades encaminadas a la atención oportuna de las necesidades y requerimientos para la adquisición de bienes y servicios, garantizando la ejecución de planes, programas y proyectos, administración de los recursos físicos, almacenamiento, registro y seguro de bienes y servicios de la RNEC y la gestión administrativa del Fondo Rotatorio de la Registraduría Nacional. Con base en las necesidades manifestadas por cada una de las áreas de la Entidad y de acuerdo con el presupuesto oficial asignado, se elaboró el plan anual de adquisiciones así:

6.1. Plan anual de adquisiciones RNEC-CNE

El valor del Plan Anual de Adquisiciones (PAA) al 31 de diciembre de 2020 es de \$ 265.866.205.700, valor que incluye la adición presupuestal para el proceso electoral 2020 por valor de \$ 134.298.997.393; sin embargo, este proceso fue suspendido teniendo en cuenta la emergencia sanitaria por la pandemia del COVID-19, razón por la cual, y teniendo en cuenta que el citado valor no se ejecutó en la vigencia 2020, se debe descontar. El valor final del PAA se presenta en la tabla 47.

Tabla 47. Plan anual de adquisiciones RNEC

Registraduría Nacional del Estado Civil Normal Funcionamiento (incluye CNE)		
Plan anual de adquisiciones 2020	Ejecución al 31 de diciembre de 2020	Porcentaje de ejecución
\$ 131.567.208.307	\$ 125.246.861.703	95.2%

Fuente: Informe de gestión GAF 2020

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

Conforme a lo anterior, se publicó el plan anual de adquisiciones el 29 de enero de 2020, y a partir de dicha fecha se efectuaron seguimientos a la ejecución y se realizaron catorce actualizaciones, debido a los requerimientos de las diferentes dependencias y/o a la adición de recursos para atender diferentes necesidades de la Entidad y electorales.

6.2. Gestión administrativa

6.2.1. Adecuaciones Sede CAN

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

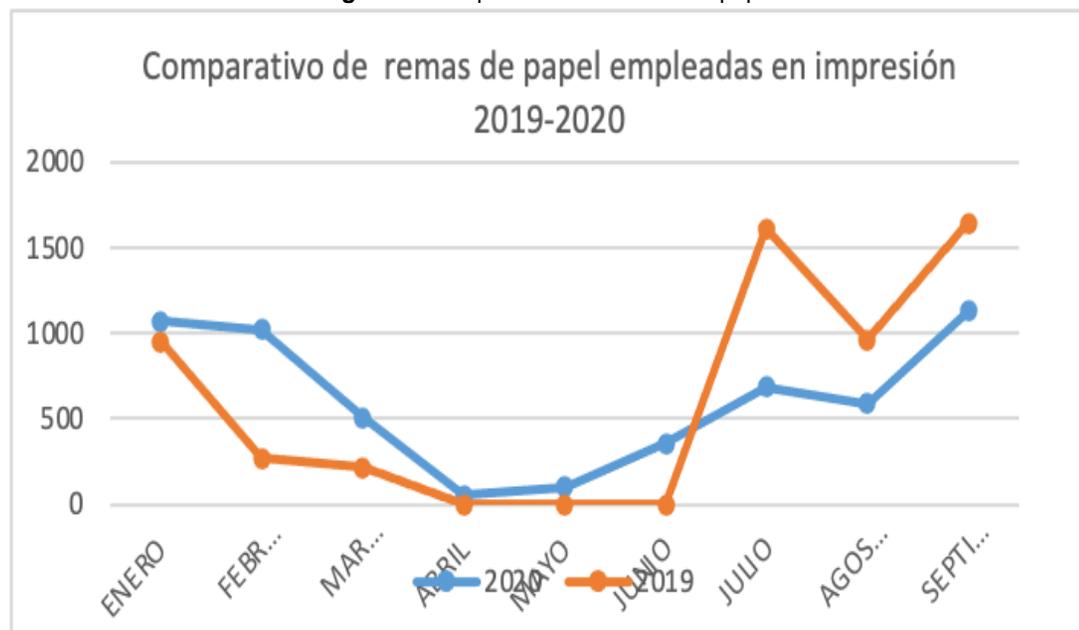
Aprobado: 15/11/2017

Con el objeto de brindar condiciones de seguridad a los funcionarios que realizan sus actividades de forma presencial, se mejoraron significativamente las instalaciones de la sede principal de la RNEC. Las obras estuvieron orientadas a la instalación de ciclo parqueaderos, instalación panel de seguridad en la recepción y correspondencia, demarcación bioseguridad, demarcación de los parqueaderos, pintura general en los pasillos, adecuaciones de la Oficina de Comunicaciones y Prensa, adecuaciones del taller de publicaciones.

- En la vigencia 2019 se contrató el servicio de fotocopiado, impresión y escáner, que permite disminuir la inversión en insumos, consumibles y mantenimiento de equipos. Así, se mejoraron los controles a los consumos de papel y se evitaron pérdidas por mal uso de dichos insumos. Este servicio fue implementado inicialmente en la Sede Central. Durante la vigencia 2020 se establecieron y aplicaron controles como la asignación de claves por cada usuario y topes en los servicios de acuerdo con los consumos prestados, lo que permiten mes a mes tener estadísticas del comportamiento de los servicios por usuario y dependencia.

A continuación, se compara el consumo de papel para impresión en la vigencia 2019 y 2020 de enero a septiembre, teniendo en cuenta que hasta este último se entregaron resmas de papel en el nivel central. A pesar de que en los meses de mayo y junio de la vigencia 2019 no se autorizaron resmas de papel a los centros de costo al evidenciar por parte de la Gerencia Administrativa y Financiera acumulación de resmas en diferentes oficinas, vale la pena mencionar que el promedio mensual histórico de resmas solicitadas en el nivel central corresponde a 939.

Figura 9. Comparativo de resmas de papel



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

Aprobado: 15/11/2017

Fuente: Dirección Administrativa

- Se realizó el pago de los impuestos prediales de los inmuebles de propiedad de la Entidad cuyo valor total a pagar ascendió a la suma de \$ 1.216.892.41.
- Se gestionó el pago de las expensas comunes de los 10 inmuebles de propiedad de la Entidad, cuyo valor a pagar fue la suma de \$ 388.915.800.
- Se llevó a cabo la administración de los bienes de propiedad, en arrendamiento, comodatos y/o convenios con los que cuenta la entidad para garantizar sedes para prestar los servicios a los colombianos a lo largo y ancho del país. A 31 de diciembre de 2020 se contaba con 150 bienes inmuebles de propiedad de la RNEC, 896 bienes inmuebles en arrendamiento, 175 bienes inmuebles en comodato y 1 bien inmueble por convenio.

6.2.2. *Levantamiento físico de inventario*

Se adelantaron las tres etapas que comprenden el movimiento de inventarios de bienes administrativos y PMT, levantamiento físico y reporte de novedades y remisión de los documentos soporte. Después de registrar los bienes muebles adquiridos mediante contratos, donaciones o comodatos y de dar de baja aquellos bienes muebles obsoletos y/o deteriorados, se concluyó que la cuenta “Propiedad, planta y equipos” está conformada por un total de 104.902 bienes.

6.2.3. *Gestión documental*

- Se actualizó el Sistema Integrado de Conservación de la RNEC, que involucra dos aspectos principales: la implementación del Plan de Preservación Digital a Largo Plazo y la actualización acorde con el Acuerdo 06 de 2014, expedido por el Archivo General de la Nación, del Plan de Conservación Documental.
- Se intervinieron 803 metros lineales en inventario en estado natural y 806,75 metros lineales en organización de Fondos Documentales Acumulados.
- Se intervinieron 300 ML de documentos del nivel central, con fechas comprendidas entre los años 1948 a 2019, y se logró avanzar en 215 ML, es decir, en el 72%.
- Se realizó el levantamiento de información y diagnóstico para la implementación del Sistema de Gestión de Documentos Electrónicos de Archivos (SGDEA).

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

Aprobado: 15/11/2017

6.3. Gestión financiera y presupuestal RNEC

Tabla 48. Apropiación RNEC 2020

Apropiación inicial 2020	
Funcionamiento e inversión	
RNEC	
(en millones de pesos)	
Gastos de personal	\$ 276.675
Adquisición de bienes y servicios	\$ 28.104
Transferencias corrientes	\$ 136.021
Disminución de pasivos	\$ 12.322
Gastos por tributos, multas, sanciones e intereses de mora	\$ 1.229
Inversión	\$ 57.953
Total	\$ 512.304

Fuente: Informe de gestión Gerencia Administrativa y Financiera 31-12-2020

Tabla 49. Adiciones presupuestales RNEC

Adiciones Presupuestales RNEC	
(En millones de pesos)	
Presupuesto consejos de juventud suspendidas mediante resol 4008 de 2020	\$ 163.053
Implementación de la cédula electrónica y digital en Colombia y la plataforma de servicios de autenticación facial para entidades externas e implementación del registro civil en línea.	\$ 57.000
Total	\$ 220.053

Fuente: Informe de gestión Gerencia Administrativa y Financiera 31-12-2020

Tabla 50. Reducciones Presupuestales RNEC

Reducciones presupuestales RNEC	
(En millones de pesos)	
Funcionamiento	111.883
Total	111.883

Fuente: Informe de gestión Gerencia Administrativa y Financiera 31-12-2020

Nota: Es importante resaltar que el presupuesto de Consejos de Juventud fue reprogramado en la parte de Gastos de Personal, para la vinculación de personal supernumerario, apoyo a nivel nacional, como consecuencia de la pandemia COVID-19. Y los recursos aprobados para adquisición de Bienes y Servicios fueron bloqueados y posteriormente reducidos por el Ministerio de Hacienda y Crédito Público, mediante Decreto 1807 de diciembre 31 de 2020.

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

Aprobado: 15/11/2017

6.3.1. Ejecución presupuestal RNEC

La RNEC presentó, a 31 de diciembre de 2020, una ejecución presupuestal en materia de compromisos del 97.6%, correspondiente a gastos de personal, que comprende la financiación de la nómina de funcionarios de planta a nivel nacional y personal supernumerario; adquisición de bienes y servicios, cuyos rubros más representativos son el pago de viáticos y gastos de viaje, servicios públicos y arrendamientos a nivel nacional, mantenimientos, programas de bienestar social y educación de los empleados, elecciones atípicas; transferencias corrientes con la financiación de los gastos de funcionamiento y reposición de gastos, de los partidos y movimientos políticos, sentencias y conciliaciones; disminución de pasivos que está conformada por las cesantías definitivas y parciales de los funcionarios de planta y personal supernumerario a nivel nacional; y los proyectos de inversión como se observa a continuación.

Tabla 51. Ejecución presupuestal RNEC

Presupuesto de la Registraduría Nacional del Estado Civil-RNEC					
Ejecución presupuestal compromisos y pagos a 31 de diciembre					
Cifras en millones de pesos					
Concepto	Apropiación	Compromisos	%	Pagos	%
Gastos de personal	\$ 296.724	\$ 287.690	96,9	\$ 284.937	96
Adquisición de bienes y servicios	\$ 33.495	\$ 30.226	90,2	\$ 25.907	77,3
Transferencias corrientes	\$ 147.839	\$ 146.318	98,9	\$ 146.001	98,7
Disminución de pasivos	\$ 25.597	\$ 25.501	99,6	\$ 25.165	98,3
Gastos por Tributos, Multas, Sanciones E Intereses de mora	\$ 1.864	\$ 1.706	91,5	\$ 1.706	91,5
Inversión	\$ 114.952	\$ 114.141	99,2	\$ 76.279	66,3
Total	\$ 620.473	\$ 605.584	97,6	\$ 559.997	90,2

Fuente: Informe de gestión Gerencia Administrativa y Financiera 31-12-2020

6.3.2. Gestión de la delegaciones departamentales

- Del cupo asignado para la adquisición de bienes y servicios por valor de \$ 691.966.377 se ejecutaron un total de \$ 602.871.159, que representan un 87,12% de ejecución.
- Se recibieron 64 donaciones por valor de \$ 878.206.888.

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

Aprobado: 15/11/2017

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

Aprobado: 15/11/2017

7. Gestión jurídica

La Oficina Jurídica, dentro de sus funciones tiene la de asesorar y representar judicialmente a la RNEC ante las autoridades competentes y la administración de justicia, según el caso, atender los asuntos jurídicos de su competencia, apoyar en el proceso contractual y adelantar la gestión sobre los aspectos de cobro coactivo.

7.1. Representación judicial

- 42 conceptos emitidos.
- En total la RNEC cuenta con 1107 procesos activos, de los cuales 365 corresponden a Bogotá y 742 a las delegaciones departamentales.
- Se tramitaron y otorgaron setecientos once (1480) poderes, frente a los cuales se ejerce el debido control.
- El Registrador Nacional del Estado Civil otorgó veinticinco (19) poderes.

7.2. Acciones de tutela

Se recibieron y atendieron un total de 2936 tutelas a nivel nacional en contra de la RNEC. Se identificó que la mayor concentración se presentó en la Dirección Nacional de Identificación y Dirección de Registro Civil con un total de 870. Los principales temas que dieron origen a estas tutelas fueron: pérdida de derechos políticos, doble registro civil de nacimiento, expedición de cédulas, expedición de tarjetas de identidad, corrección, rectificación de cédulas de ciudadanía, entre otros.

7.3.1. Estadística de tutelas recibidas por departamento

Del total de tutelas (2936), al realizar la clasificación por departamento, se encontró que los más representativos fueron Antioquia, Bogotá y Norte de Santander representando el 56% del total de tutelas recibidas, como se observa en la tabla 52.

Tabla 52. Estadística Tutelas por departamento

Departamento	Total
Bogotá	503
Valle del Cauca	391
Antioquia	382
Norte de Santander	379

Fuente: Informe de gestión 31-12-2020 Oficina Jurídica

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

Aprobado: 15/11/2017

7.3.2. Fallos a favor y en contra

Se realizó el seguimiento a los fallos de tutela, habiendo fallos a favor y en contra como se observa en la tabla 53.

Tabla 53. Fallos favorables y adversos

A favor - Negados	1994
En contra - Tuteló	473
Sin pronunciamiento	469
Total	2936

Fuente: Informe de Gestión 31-12-2020 Oficina Jurídica

7.4. Conciliaciones

Durante la vigencia 2020, fueron estudiadas en sede del Comité de Conciliación y Defensa Judicial de la RNEC, ciento cuarenta y un (141) peticiones de conciliación.

7.4.1. Comités de conciliación

Durante la vigencia 2018, se realizaron veinticuatro (27) reuniones del Comité de Conciliación y Defensa Judicial de la Registraduría Nacional del Estado y una (1) del Fondo Rotatorio.

7.4.2. Acciones de repetición

Durante la vigencia 2020, fueron estudiadas en sede del Comité de Conciliación y Defensa Judicial, la procedencia de (14) acciones de repetición.

7.5. Cobros coactivos

Se impulsaron un total de 121 procesos, donde el mayor número de procesos impulsados correspondieron a sanciones impuestas a partidos políticos con un total de procesos de 104 equivalentes al 86% del total de los procesos. En segundo lugar, estuvieron las sanciones impuestas a jurados de votación con un total de 17 procesos equivalentes al 14% del total de procesos, como se observa en la tabla 54.

Tabla 54. Estadísticas de procesos cobros coactivos

Mes	Sanciones a partidos políticos	Sanciones a jurados votación	Sanciones administrativas disciplinarias	Total
enero	10	0	8	18
febrero	46	0	0	46

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

Aprobado: 15/11/2017

marzo	10	0	0	10
abril	0	0	0	0
mayo	0	0	0	0
junio	0	0	0	0
julio	2	0	0	2
agosto	0	0	0	0
septiembre	0	0	0	0
octubre	4	0	0	4
noviembre	0	0	0	0
diciembre	32	0	9	41
Total	104	0	17	121

Fuente: Informe de Gestión 31-12-2020 oficina Jurídica

7.5.1. Recaudo por cobro coactivo

El valor total recaudado por cada concepto de cobro coactivo que presta merito sancionatorio fue de \$ 477.039.908. De este total recaudado se concluye que el 88% correspondió al recaudo obtenido por sanciones impuestas a jurados de votación con un total de \$ 417.991.848, el 11% fue por sanciones a partidos políticos con un valor total de \$ 53.747.060 y el 1% por sanciones administrativas disciplinarias con un valor de \$ 5.301.000 como se observa a continuación.

Tabla 55. Estadísticas de recaudos por cobro coactivo

Recaudo mensual	Sanciones partidos políticos	Sanciones jurados de votación	Sanciones administrativas disciplinarias	Total recaudo
enero	\$ 9.236.871	\$ 194.311.283	\$ -	\$ 203.548.154
febrero	\$ 537.706	\$ 75.404.677	\$ -	\$ 75.942.383
marzo	\$ 5.044.545	\$ 14.007.618	\$ -	\$ 19.052.163
abril	\$ 708.987	\$ 100.000	\$ -	\$ 808.987
mayo	\$ 550.301	\$ 191.494	\$ 200.000	\$ 941.795
junio	\$ 14.416.841	\$ 16.916.558	\$ -	\$ 31.333.399
julio	\$ 187.691	\$ 25.021.261	\$ 2.476.000	\$ 27.684.952
agosto	\$ 7.970.030	\$ 17.575.146	\$ -	\$ 25.545.176
septiembre	\$ 2.072.035	\$ 8.004.193	\$ -	\$ 10.076.228
octubre	\$ 4.382.447	\$ 18.168.216	\$ -	\$ 22.550.663
noviembre	\$ 1.577.879	\$ 21.152.452	\$ 2.500.000	\$ 25.230.331
diciembre	\$ 7.061.727	\$ 27.138.950	\$ 125.000	\$ 34.325.677
Total	\$ 53.747.060	\$ 417.991.848	\$ 5.301.000	\$ 477.039.908

Fuente: Informe de Gestión 31-12-2020 Oficina Jurídica

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

Aprobado: 15/11/2017

7.6. Contratos Registraduría Nacional

Para la adquisición de bienes y servicios se suscribieron 75 contratos bajo las siguientes modalidades de contratación (tabla 56).

Tabla 56. Contratos RNEC 2020

Modalidad	Cantidad	Valor
Invitación Pública	22	\$ 492.535.394
Concurso de Méritos (Intermediario de seguros)	1	\$ 0
Contratación Directa	41	107.788.737.526
Licitación Pública	1	\$ 790.312.600
Selección Abreviada	5	\$ 11.122.935.200
Urgencia Manifiesta	5	\$ 1.804.786.710
Total	75	\$ 121.999.307.430

Fuente: Informe de Gestión 31-12-2020 Oficina Jurídica

Las modalidades más representativas en 2020 fueron la contratación directa con el 55% del valor total de la contratación con un total de \$ 107.788.737.526 y la invitación pública con el 29% por valor de \$ 492.535.394.

De los 75 contratos celebrados desde el 01 de enero al 31 de diciembre de 2020, bajo las modalidades señaladas, la clasificación es la siguiente:

Tabla 57. Modalidades de contratos RNEC 2020

Tipo de contrato	Cantidad	Valor
Compraventa	14	\$ 11.582.789.510
Interadministrativo	8	\$ 58.353.430.118
Prestación de Servicios	43	\$ 50.318.870.540
Seguros	3	\$ 104.755.081
Suministro	3	\$ 1.482.560.815
Obra	3	\$ 152.782.606
Suscripción	1	\$ 4.118.760
Total	75	\$ 121.999.307.430

Fuente: Informe de Gestión 31-12-2020 Oficina Jurídica

De las modalidades relacionadas la más representativa fue la de prestación de servicios con un total de 43 contratos lo que muestra un 57% de participación frente al total de la contratación.

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

Aprobado: 15/11/2017

7.6.1. Liquidación de contratos

Se liquidaron 47 contratos de las vigencias 2017, 2018 y 2019 de conformidad con los términos de ejecución de los contratos y con las modificaciones contractuales realizadas.

Tabla 58. Contratos liquidados 2020

Contratos liquidados	Cantidad
Vigencia 2017	9
Vigencia 2018	7
Vigencia 2019	31
Total	47

Fuente: Informe de Gestión 31-12-2020 Oficina Jurídica

7.6.2. Gestión delegaciones departamentales

- Efectuaron recaudo por concepto de cobro coactivo un valor de \$ 20.577.729.196.

8. Gestión del control disciplinario

8.1. Procesos disciplinarios

- La RNEC finalizó el 2020 con un total de 475 procesos disciplinarios activos en el nivel central, en las siguientes etapas procesales:

Tabla 59. Procesos disciplinarios activos nivel central 2020

No. de procesos por etapa procesal		
Indagación preliminar	57	12%
Investigación disciplinaria	392	83%
Juzgamiento	26	5%
Total	475	100%

Fuente: Informe de gestión control disciplinario 31-12-2020

- La RNEC, finalizó el 2020 con un total de 437 procesos disciplinarios activos en el nivel desconcentrado, en las siguientes etapas procesales:

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

Aprobado: 15/11/2017

Tabla 60. Procesos disciplinarios activos nivel desconcentrado 2020

No. de procesos por etapa procesal		
Indagación preliminar	183	37%
Investigación disciplinaria	234	48%
Juzgamiento	73	15
Total	490	100%

Fuente: Informe de gestión control disciplinario 31-12-2020

- **284** Quejas, informes y anónimos.
- **17** Funcionarios suspendidos provisionalmente involucrados en presuntas irregularidades en el cumplimiento de Ley de los Protocolos de Registro Civil, o frente a todos aquellos casos que pusieran en riesgo la Entidad.
- **50** Funcionarios y exfuncionarios vinculados penalmente en todo el territorio nacional.
- **36** Fallos sancionatorios (Sanciones disciplinarias), 12 Destituciones e inhabilidad general, 17 suspensiones e inhabilidades, 6 multas y 1 amonestación escrita a la hoja de vida.
- Se afianzó de manera efectiva el control y seguimiento a la función disciplinaria del nivel desconcentrado realizando de manera virtual encuentros con cada uno de los operadores del país para tratar los temas de relevancia de carácter disciplinario y orientar las políticas que en esta materia se requieran.
- Se programaron reuniones virtuales con operadores y sus delegados departamentales para recordar a estos últimos su labor y función de velar por la celeridad de los procesos disciplinarios en sus circunscripciones.
- Se publicaron tips disciplinarios, tips en materia disciplinaria a través de la red social interna Yammer, con el ánimo de recordar a los servidores de la Entidad, los deberes y prohibiciones, como medida preventiva para evitar la materialización de estas conductas.
- Se inició un proceso de contratación con organismos especializados en materia disciplinaria, con miras a capacitar a los operadores disciplinarios del país y nivel central sobre el nuevo código disciplinario que entrará en vigor a partir de julio de 2021.

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

Aprobado: 15/11/2017

9. Gestión del Sistema de Control Interno

9.1. Auditorías integrales

De conformidad con lo establecido en el plan de auditorías integrales – PAI, basado en las necesidades institucionales, la evaluación al sistema de control interno y Gestión de Calidad de la RNEC, la Oficina de Control Interno durante la vigencia 2020, realizó 7 auditorías de gestión, 1 auditoría de calidad y 137 informes y seguimientos regulares distribuidos por Entidad así:

- ✓ 96 Informes y seguimientos regulares a la RNEC.
- ✓ 16 Informes y seguimientos regulares al Fondo Rotatorio de la Registraduría Nacional del Estado Civil.
- ✓ 25 Informes y Seguimiento regulares al Fondo Social de Vivienda.

Se realizó una auditoría interna de calidad virtual de la siguiente manera:

- ✓ Se hizo de manera escalonada entre los meses de julio y agosto a los procesos los procesos misionales (Prestación de Servicios Electorales e Inscripción en el Registro Civil, Identificación y Expedición de Tarjeta de Identidad y Cédula de Ciudadanía) en las 32 delegaciones departamentales, incluidas las registradurías especiales (muestra del 70 %), la Registraduría Distrital, las registradurías auxiliares (muestra del 70 %) e igualmente a los procesos relacionados a nivel central.
- ✓ Bajo los lineamientos de la Norma Técnica de Calidad ISO 9001:2015 y la Especificación Técnica ISO / TS 54001:2019.
- ✓ Se programaron para el nivel central 7 grupos de auditoría con 40 auditores, que evaluaron los procesos y procedimientos a nivel central de todos los macroprocesos Planeación y Direccionamiento Estratégico, Gestión de Comunicación Pública y Estratégica, Gestión Tecnológica de la Información y Comunicaciones, Gestión Administrativa y Financiera, Electoral, Gestión del Control Disciplinario, Gestión del Sistema de Control Interno, Gestión Jurídica, Gestión del Talento Humano y Registro Civil e Identificación.
- ✓ Los resultados de la auditoría interna de calidad fueron: 90 fortalezas, 192 oportunidades de mejora y 17 no conformidades.
- Se realizó fortalecimiento del Control Interno en el nivel desconcentrado (delegaciones departamentales) mediante la comunicación de directrices en materia de Gestión del Riesgo.

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

Aprobado: 15/11/2017

- Se realizaron seis (6) Auditorías Especiales en lo inherente al procedimiento de Inscripción del Registro Civil adscrito al proceso Registro y Actualización del Sistema (RAS) y una (1) auditoría especial al proceso de Adjudicación de Créditos al Fondo Social de Vivienda así:

Tabla 61. Auditorías de Gestión vigencia 2020

Registraduría	Fecha de Ejecución
Registraduría Especial de Riohacha – La Guajira	4 al 7 de marzo de 2020
Registraduría Especial de Valledupar - Cesar	9 al 11 de marzo de 2020
Registraduría Municipal de Cereté – Córdoba	12 y 13 de marzo de 2020
Registraduría Auxiliar en Suba-Niza – Registraduría Distrital	9 de junio de 2020
Registraduría Municipal de Madrid – Cundinamarca	9 de junio de 2020
Registraduría Auxiliar No. 4 Villa Country de Barranquilla - Atlántico.	23 y 24 de junio de 2020
Proceso Adjudicación de Créditos FSV	2 al 10 de julio de 2020

Fuente: Programa Anual de Auditorías 2020

9.1.2. Decisiones tomadas a partir de resultados de las auditorías

- ✓ Colocar en conocimiento de la Oficina de Control Disciplinario, los cuatro informes emitidos como resultado de las Auditorías Especiales ejecutadas.
- ✓ Promover las visitas administrativas de manera virtual a las Registradurías, por parte de los Delegados Departamentales de cada Circunscripción territorial, que se vio afectada por las directrices emitidas a efecto de la pandemia covid-19.
- ✓ Denuncio penal ante la Fiscalía General de la Nación, seccional Cereté (Córdoba) por sustracción y pérdida de formularios para registros civiles de nacimiento.
- ✓ Implementación de 53 Planes de Mejoramiento por Procesos.
- ✓ Anulaciones de inscripciones de registros civiles e invalidación en la base de datos de inscripciones de números de seriales de registro civil.
- ✓ Envío de seis informes emitidos como resultado de las Auditorías Especiales ejecutadas, para conocimiento y fines pertinentes del Registrador Delegado para el Registro Civil y la Identificación, Director Nacional de Registro Civil, Director Nacional de Identificación, Delegados Departamentales como responsables de las Registradurías que fueron objeto de auditoría.

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

Aprobado: 15/11/2017

9.2. Comités de Coordinación de Control interno

Se realizaron cinco Comités institucionales de Coordinación del Sistema de Control Interno.

9.3. Plan de Mejoramiento Institucional y por procesos

Seguimiento a 1.199 acciones programadas en los planes de mejoramiento institucional y por procesos, tanto en la Registraduría Nacional del Estado Civil como en el Fondo Rotatorio de la Registraduría Nacional del Estado Civil.

10. Gestión del Centro de estudios en Democracia y Asuntos Electorales (CEDAE)

10.1. Escuela de Nuevos Liderazgos

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

Resultados:

- Se posicionó a la Escuela como referente formativo en valores democráticos ante la opinión pública, mediante el desarrollo de una estrategia de comunicaciones.
- Participación de 6.979 jóvenes de 32 departamentos y 650 municipios del territorio nacional.
- 1.943 estudiantes de la Escuela obtuvieron certificado de participación en el diplomado, acreditado por la ESAP y el Ministerio de Educación Nacional, al completar más del 60 % del total de actividades.
- Se realizaron 6 foros virtuales con expertos en los ejes temáticos de la Escuela, transmitidos mediante las redes sociales de la RNEC, con un promedio de 7.109 reproducciones, 2.407 interacciones y 217 espectadores en directo.

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

Aprobado: 15/11/2017

- Se realizó de manera colaborativa el diseño de contenidos, montaje en plataforma, apertura y desarrollo entre la organización electoral, la ESAP y otras entidades públicas y organismos de cooperación participantes: Consejería Presidencial para la Juventud, Netherlands Institute for Multiparty Democracy, Misión de Observación Electoral (MOE), Corporación Viva la Ciudadanía, PNUD Colombia, Procuraduría General de la Nación, Secretaría Distrital de Integración Social-Subdirección para la Juventud.
- El 53,27 % de las personas que obtuvieron certificado se identificaron como parte del género femenino.
- 502 personas que adelantaron el diplomado virtual tienen identidades LGBTIQ+.
- 299 personas pertenecientes a la población con capacidades diferenciadas adelantaron el diplomado de la ENLCD.
- 166 jóvenes excombatientes en proceso de reincorporación participaron en la ENLCD. De estos, 26 inscritos obtuvieron certificado al completar más de 6 actividades en total.
- 896 personas inscritas pertenecen a comunidades o pueblos étnicos.
- Participaron funcionarios de 5 alcaldías, 34 ediles, 75 concejos, 4 funcionarios del Congreso, 2 asambleas departamentales, 3 Gobernaciones, 182 miembros de Juntas de Acción Comunal, 1.290 personas pertenecientes a organizaciones sociales, 49 personeros y 133 personas pertenecientes a veedurías ciudadanas.
- Se hizo pedagogía y promoción de la elección de los consejos de juventud mediante el diseño de un módulo específico sobre el tema y la realización de un foro de discusión con la participación de expertas e invitados internacionales.
- 1.531 personas inscritas manifestaron su intención de postularse como candidatas a los consejos de juventud.

Otra gestión:

- 30 capacitaciones con 74.501 personas beneficiadas.
- 2 diplomados de 100 horas denominados Escuela de Nuevos Liderazgos en Cultura Democrática, con un total de 16.979 jóvenes entre 14 y 28 años de edad beneficiados.

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

Aprobado: 15/11/2017

- 6 foros virtuales de la “Escuela de Nuevos Liderazgos en Cultura Democrática” con un total de 161.930 personas alcanzadas y 42.657 reproducciones.
 - ✓ Foro I: “Jóvenes y política: retos y perspectivas”. (27-08-2020).
 - ✓ Foro II: “Desafíos de la participación ciudadana y el control social desde las juventudes”. (02-09-2020).
 - ✓ Foro III: “Jóvenes que se mueven por la paz: nuevas ciudadanía, partidos políticos, movimientos sociales y movimientos políticos”. (09-09-2020).
 - ✓ Foro IV: “Nuevos liderazgos que transforman a Colombia: la generación del desarrollo sostenible, la paz y la participación democrática”. (16-09-2020).
 - ✓ Foro V: “Participación y organización juvenil”. (23-09-2020).
 - ✓ Foro VI: “Consejos de juventud: renovando la democracia”.(30-09-2020).

- 3 foros virtuales sobre participación política de grupos étnicos, que beneficiaron a 80.000 personas, con un total de 15.914 reproducciones.
 - ✓ Foro I: “Participación política de los pueblos indígenas y las comunidades afrodescendientes, raizal y palenquera”. (17-09-2020).
 - ✓ Foro II: “Experiencias étnicas en la administración pública”. (23-10-2020).
 - ✓ Foro III: “La democracia y los derechos políticos de los grupos étnicos” (10-12-2020).

- 1 foro virtual: “La participación política de las mujeres: una mirada comparada entre Colombia y Panamá”.

- 26 capacitaciones en el marco del proyecto La Gran Ciudadanía de la Democracia, que benefició 74.501 niños, niñas y adolescentes que residen en fundaciones y hogares de paso en Bogotá.

- **12 investigaciones**
 - ✓ Aportes al Proyecto de Código Electoral (3 documentos)
 - ✓ Estado del arte sobre el voto mixto, electrónico, anticipado y a distancia en perspectiva comparada entre países.
 - ✓ Falencias del proceso electoral en Colombia.
 - ✓ Detección de la inscripción irregular de cédulas: documento diagnóstico
 - ✓ Algoritmo de predicción de la probabilidad del delito de fraude en la inscripción de cédulas.
 - ✓ Documento metodológico de la operación estadística de resultados electorales.
 - ✓ Documento metodológico sobre estadísticas de participación de la mujer en política.
 - ✓ Documento Siscrimel-Sistema de información sobre criminalidad electoral.
 - ✓ Documento sobre estadística descriptiva de los mecanismos de participación ciudadana.
 - ✓ Revista Democracia Actual, 5.^a edición.

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

Aprobado: 15/11/2017

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

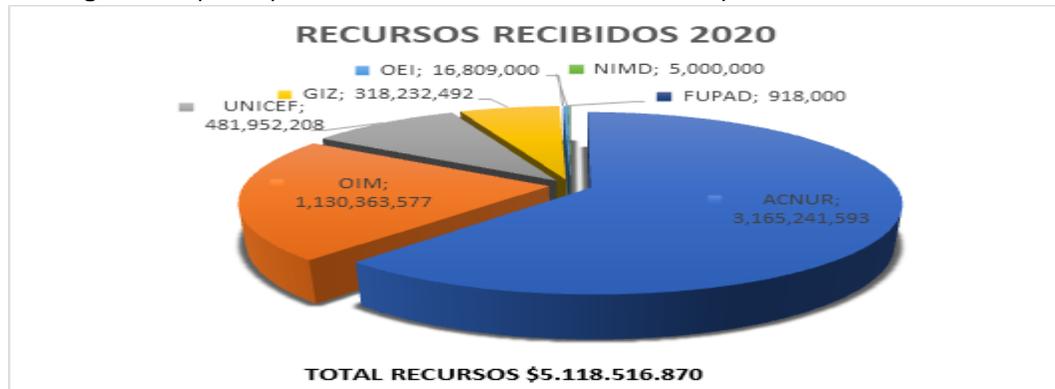
11. Gestión interinstitucional y de cooperación internacional

- Se recibieron recursos financieros por valor de **\$ 5.118.516.870** provenientes de cooperación internacional donados por ACNUR, OIM, GIZ, UNICEF, OEI, FUPAD, NIMD para fortalecer las acciones que emprende la RNEC.

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

Aprobado: 15/11/2017

Figura 10. Aportes por donantes recibidos de recursos de cooperación internacional



Fuente: RNEC (2020i).

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

Tabla 62. Recursos obtenidos por proyecto

Proyecto	Presupuesto
Fortalecimiento de la Oficina de Registro en Hospitales. Acuerdo entre el Fondo de las Naciones Unidas para la Infancia (UNICEF) y el Gobierno de Colombia	\$ 481.952.208
Alianza con FUPAD	\$ 918.000
Fortalecimiento de las registradurías de la Guajira, Cesar y Norte de Santander con base en el Memorando de Entendimiento FGM-024 entre la Organización Internacional para las Migraciones (OIM) y la Registraduría Nacional del Estado Civil (RNEC).	\$ 1.130.363.577
Memorando de Entendimiento entre la Sociedad Alemana para la Cooperación Internacional (en alemán, GIZ) y la Registraduría Nacional del Estado Civil.	\$ 318.232.492
La gran ciudadanía democrática Organización de los Estados Iberoamericanos (OEI)	16.809.000
Carta de Entendimiento entre el Alto Comisionado de las Naciones Unidas para los Refugiados (ACNUR) y la Registraduría Nacional del Estado Civil (RNEC)	\$ 3.165.241.593
Instituto Holandés para la Democracia Multipartidaria NIMD	\$ 5.000.000

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

Aprobado: 15/11/2017

Fuente: RNEC (2020i).

11.1. Cooperación técnica

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

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

Tabla 63. Acercamiento con diferentes actores en el 2020

Actor cooperante	Objeto del acercamiento
International Foundation for Electoral Systems (IFES)	Se han logrado fortalecer la relación de cooperación y trabajo mutuo. Está en curso la firma de un acuerdo marco para implementar el sistema de evaluación "TEAM", que permitirá realizar un diagnóstico de los procesos electorales que desarrolla la RNEC.
Association of world elections bodies (AWEB)	Intercambio en espacios académicos organizados por la RNEC y la AWEB. Está en curso un acuerdo marco entre los dos organismos para fortalecer los lazos de cooperación.
Organización de Estados Americanos (OEA)	Se ha mantenido un espacio de conversación en torno a los esquemas de bioseguridad implementados por los países que han desarrollado elecciones durante la pandemia. Igualmente, se ha conversado con el DECO sobre las elecciones de Consejos de Juventud, en la cual se requerirá el apoyo de la organización.
Unión Interamericana de Organismos Electorales (UNIORE)	Se han mantenido los canales de cooperación con este organismo, desde cursos, seminarios y consultas, hasta la participación de la RNEC en la reunión extraordinaria virtual del Protocolo de Quito.
Agencia de los estados unidos para el desarrollo internacional (USAID)	Se han realizado varias reuniones que han permitido mantener una cooperación de doble vía. En febrero, USAID/DECA visitó las instalaciones de la RNEC para conocer de primera mano el trabajo que se estaba realizando para la implementación de la cédula digital; producto de esta visita se elaboró el documento "Digital Ecosystem Country Assessment for USAID/Colombia".
Organización para la Cooperación y el Desarrollo Económico (OCDE)	Acercamiento para establecer alianzas de cooperación institucional y poder identificar puntos comunes que beneficien a ambas partes y que coadyuven al crecimiento mutuo mediante acciones conjuntas y el intercambio de información en aras de formación en los diferentes programas, foros y capacitaciones, entre otras, de manera virtual.

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

Aprobado: 15/11/2017

Instituto Internacional para la Democracia y Asistencia Electoral (IDEA Internacional)	Participación del Registrador Nacional en diferentes espacios internacionales como foros, encuentros y grupos de expertos electorales.
Embajada de Francia	Se llevó a cabo una reunión entre el Registrador Nacional, Alexander Vega Rocha, y el Embajador de Francia, Gautier Mignot, para tratar temas relacionados con los adelantos o avances que se han desarrollado con respecto a la implementación de la nueva cédula digital.
Embajada de Israel	Se efectuó un acercamiento y posterior reunión entre el Registrador, Alexander Vega Rocha, y el Embajador de Israel, Christian Cantor, con el ánimo de dar a conocer los avances en la implementación de la nueva cédula digital.
Embajada de la India	Estrechar los lazos de cooperación en torno al intercambio de experiencias en el voto electrónico que manejan en la India y por su capacidad de organización de las elecciones. Asimismo, se está trabajando en un convenio entre ambos países.
Embajada de Suiza	Se tiene vigente un proyecto entre el la Agencia Suiza para el Desarrollo y la Cooperación y la Registraduría Nacional del Estado Civil (RNEC) titulado “Ampliación de la capacidad de respuesta de la RNEC para atención a población vulnerable”.
Embajada de Argentina	Afianzar los lazos de cooperación entre ambos países.
Embajada de Japón	Se efectuó una reunión para conocer las dinámicas en la agenda de cooperación de Japón y establecer puntos de interés para la formulación de proyectos.
Mesa binacional Colombia-Ecuador	Reiteraron la importancia de los encuentros presidenciales y gabinetes binacionales como la máxima instancia para coordinar iniciativas de cooperación interinstitucional y acciones estratégicas para alcanzar el desarrollo sostenible de ambos países y, especialmente, de las comunidades localizadas en la zona de integración fronteriza (ZIF).
CLARCIEV	La RNEC participa activamente como presidente dentro del Consejo Latinoamericano y del Caribe de Registro Civil, Identidad y Estadísticas Vitales (CLARCIEV), organismo que agrupa a instituciones de registro civil con el objetivo de brindar un espacio para el intercambio de experiencias y de buenas prácticas en el registro e identificación de las personas.
Naciones Unidas	Reafirmar el compromiso de la RNEC con los principios universales de la iniciativa de Naciones Unidas (Pacto Global) enmarcado dentro de las áreas de derechos humanos, estándares laborales, medio ambiente y anticorrupción.
Tribunal Electoral de Panamá	Se logró un acercamiento entre Colombia y Panamá que permitió la creación del proyecto “Intercambio de buenas prácticas para la formación en valores cívicos y democráticos en docentes, jóvenes y mujeres”

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

Aprobado: 15/11/2017

Jurado Nacional de Elecciones de Perú	Surgimiento del proyecto “Participación Visible” para apropiar hábitos de una ciudadanía informada, con valores cívicos y democráticos.
--	---

Fuente: Informe de Gestión OAI (2020).

11.2. Participación en misiones de observación electoral

Tabla 64. Participación en 6 misiones internacionales de manera presencial y virtual.

País		Elecciones
Presencial		
	Perú	Elecciones parlamentarias extraordinarias, 25 enero de 2020
	Costa Rica	Elecciones municipales, 2 de febrero de 2020
	República Dominicana	Elecciones municipales, 16 de febrero de 2020
	Bolivia	Elecciones generales, 18 de octubre de 2020
Virtual		
	Corea del Sur	Elecciones legislativas, 15 de abril de 2020
	Chile	Plebiscito nacional, 25 de octubre de 2020

Fuente: Informe de Gestión OAI (2020).

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

Aprobado: 15/11/2017

11.3. Proyectos

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

Logros:

- ✓ Mesas de trabajo para articular agendas de actividades entre ambas entidades.
- ✓ Taller virtual que contó con la participación de expertas(os) peruanos para identificar estrategias que contribuyan a aumentar el interés cívico de estar informado para ejercer el derecho al voto. En el marco del taller participaron más de 170 asistentes de las registradurías del territorio colombiano.

11.3.2. Intercambio de buenas prácticas para la formación en valores cívicos y democráticos con docentes, jóvenes, mujeres y población afrodescendiente

Logro:

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

11.3.3. Primero la niñez

Logro:

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

Fortalecimiento de oficinas de Registro Civil de nacimiento en hospitales

Logros:

- ✓ Fortalecimiento de oficinas de Registro Civil de nacimiento en hospitales, beneficiando varias regiones del país, partiendo de la ubicación fronteriza con Venezuela, la migración poblacional de ciudadanos venezolanos, las estadísticas de nacimiento por hospital,

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

Aprobado: 15/11/2017

llevando a una priorización de compra de equipos tecnológicos y mobiliario para el desarrollo de las jornadas de identificación de los hospitales priorizados dentro del proyecto.

11.3.4. Adhesión a la iniciativa Pacto Global

Desde el 19 de mayo, a partir de la gestión del Grupo de Asuntos Internacionales, la RNEC es miembro oficial de la Iniciativa de Naciones Unidas Pacto Global. Con ello la entidad ratifica el compromiso con la defensa de los derechos humanos, los estándares laborales, el medio ambiente y la lucha contra la corrupción.

Logro:

El diseño y elaboración del primer diagnóstico de sostenibilidad de la entidad, vigencia 2020, que permitió recabar información en lo relacionado con lucha contra la corrupción, cuidado y preservación del ambiente, protección de los estándares laborales y defensa de derechos humanos en la entidad, con un alcance a nivel Sede Central.

11.4. Alianzas estratégicas

11.4.1. Alianza con la Fundación Panamericana para el Desarrollo (FUPAD) Colombia

Logro:

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

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

- Webinar “Gestión electoral durante la COVID-19” llevado a cabo el 20 de julio con la participación del Registrador Nacional, con el ánimo de intercambiar medidas y experiencias implementadas por Organismos Electorales miembros de la AWEB en los procesos electorales, con motivo de la emergencia sanitaria ocasionada por la pandemia de COVID-19.
- Octava reunión del Comité Ejecutivo de la AWEB, celebrada el 1 de junio.
- Evento organizado por el tribunal electoral de Panamá el 19 de agosto, denominado “Congresillo virtual para diputados juveniles.
- Reunión extraordinaria virtual del protocolo de Quito, durante los días 26 y 27 de agosto.

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

Aprobado: 15/11/2017

- Encuentro privado el 17 de septiembre, que contó con la participación de diferentes organismos electorales de América Latina. El encuentro, además de fortalecer las relaciones entre pares, permitió presentar y socializar el nuevo código electoral.
- Webinar Internacional “Democracia, participación y accesibilidad”, que organizó el Instituto Nacional Demócrata (NDI) el 23 de septiembre, con motivo del Día Internacional de la Democracia, actividades académicas y de reflexión sobre la democracia y sus planes fundamentales, tales como elecciones libres, participación ciudadana, transparencia, inclusión y equidad.
- Celebración de la Asamblea Virtual Extraordinaria del Consejo Latinoamericano y del Caribe de Registro Civil, Identidad y Estadísticas vitales (CLARCIEV), el 23 de octubre, en la que la RNEC ostenta la presidencia. La asamblea permitió dar a conocer e identificar los principales logros en países como Panamá, Argentina, Perú y Colombia en materia de identificación y registro de la población migrante, lo cual contribuye a la eliminación del riesgo de apatridia.
- 13 sesiones de las reuniones de expertos y expertas electorales organizadas por Red de Justicia Electoral-IFES a lo largo del año en curso.
- Plenaria del Congreso de Chile, que contó con la participación del Registrador Nacional, con el fin de compartir la experiencia de la Registraduría en la mitigación de las *fake news* (IDEA Internacional y el Programa de las Naciones Unidas para el Desarrollo).

11.6. Cursos y seminarios gestionados

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

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

Aprobado: 15/11/2017

Capítulo II

Resultados de la gestión de identificación y electoral

La RNEC, en cumplimiento de lo establecido por la Constitución Política de identificar a los colombianos, ha venido registrando la vida civil de los colombianos, desde que nacen hasta que mueren, contribuyendo así a mejorar sus condiciones de vida y al acceso a los beneficios que otorga el Estado en condiciones de calidad, eficiencia, equidad y sostenibilidad.

1. Resultados de la gestión de identificación

1.1. Registro civil

La RNEC, desarrolló actividades para promover la inscripción en el registro civil a nivel nacional, con la implementación de herramientas que faciliten a las oficinas que ejercen la función registral, prestar el servicio de una manera más ágil y eficiente, garantizando la incorporación de la totalidad de la información de los registros civiles a la base de datos central de la RNEC y por ende, permitiendo su disponibilidad para la elaboración de los documentos como Tarjetas de Identidad y Cédulas de Ciudadanía.

Como se observa en los siguientes cuadros para el periodo del 1° de enero a 31 de diciembre de 2020, se realizaron un total de 1.012.038 inscripciones en el registro civil, así mismo se puede evidenciar que del total de inscripciones de registro civil realizadas, el 44% del total de registro expedidos corresponde a producción en Registradurías y el 55% a Notarías y el 0.36% a Consulados.

1.1.1. Inscripción de registros civiles

Tabla 65. Estadísticas de inscripción de registros civiles

Tipo de Registro	Registradurías	Notarías	Consulados
Registro Civil de Nacimiento	379.148	279.863	3.195
Registro Civil de Matrimonio	14.850	54.826	170
Registro Civil de Defunción	48.352	231.306	328
TOTAL	442.350	565.995	3.693

Fuente: Dirección Nacional de Registro Civil – IDEMIA

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

Aprobado: 15/11/2017

Es importante mencionar que por la crisis de salud pública ocasionada por la pandemia a causa del COVID-19, a mediados del mes de marzo hasta el mediados del mes de junio de 2020, las Registradurías a nivel nacional no prestaron el servicio en la expedición de registro civil de nacimiento, matrimonio y defunción, motivo por el cual fuimos apoyados por las Notarías con función registral a nivel nacional, por este motivo, en los cuadros ya expuestos las Notarías suscribieron un alto volumen de registros civiles para el año 2020.

1.1.2. Actualización de los Sistemas de Registro Civil

Mantener actualizadas las bases de datos del Sistema de Información de Registro Civil (SIRC), que contiene los registros civiles de nacimiento, matrimonio y defunción de los colombianos, permite depurar otras bases de datos a nivel de identificación y censo electoral, evitando fraudes por suplantación y garantizando los mecanismos de participación ciudadana.

Producto de las actividades de revisión y depuración de los Sistemas de Registro Civil, se reportó un total de 27.813 operaciones de actualización del Sistema de Registro Civil, explicado por las actividades de tipo Creación o posgrabación y la Modificación de los Registros Civiles, producto de la verificación que realiza el Servicio Nacional de Inscripción de las primeras copias de registro civil recibidas mensualmente y las solicitudes realizadas por los colombianos en las oficinas con función registral y demás autoridades competentes en Registro Civil. A continuación se puede apreciar las cantidades por tipo de actualización:

Tabla 66. Actualizaciones al Sistema de Registro Civil 2020

Tipo de actualización	Cantidad de Registros Civiles 2020
Creación	24.103
Modificación	1.548
Corrección	551
Complementación	28
Tratamiento de Anomalías	175
Borrado Lógico	1408
Total	27.813

Fuente: Dirección Nacional de Registro Civil – SN.I. – IDEMIA.

1.1.3. Registros civiles de defunción

Las notarías durante el 2020 reportaron a través del aplicativo “Web defunciones”, dispuesto por la RNEC para tal fin, un total de 95.634 registros. El total de cédulas afectadas correspondió a 95.634 a través de 206 resoluciones como se observa en tabla 67.

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

Aprobado: 15/11/2017

Tabla 67. Cantidad de trámites de registro civil de defunción

Periodo de seguimiento	Registro Civil de Defunciones	Cantidad de C.C. Afectadas	Cantidad de Resoluciones
2020	95.634	95.634	206

Fuente: Informe de gestión RDRCI 2020

1.1.4. Expedición de copias de registros civiles

Se expidieron un total de 1.447.133 copias de Registro Civiles con cobro y sin cobros, discriminados de la siguiente forma:

Tabla 68. Expedición de copias de registros civiles con cobro y sin cobro

Clase	2020
Registros Civiles de Nacimiento	1.325.591
Registros Civiles de Matrimonio	45.547
Registros Civiles de Defunción	75.995
Total	1.447.133

Fuente: Dirección Nacional de Registro Civil – S.N.I.

1.1.5. Inscripción de Registros Civiles de Nacimiento para hijos de parejas del mismo género

La RNEC, en cumplimiento y aplicabilidad de la sentencia SU696 de 2015, derechos de los niños y las niñas; obligaciones de las autoridades encargadas del Registro Civil en el caso de hijos o hijas de parejas del mismo sexo, expidió la circular 024 del 8 de febrero de 2016 y como resultado en 2020 se obtuvo la inscripción de 568 registros. Del total de inscripciones realizadas, el mayor número lo hizo la Registraduría con un total de 384 inscripciones, seguido de las Notarías con un total de 180 inscripciones y en último lugar los consulados con un total de 4 inscripciones. Se concluye que las parejas que más inscribieron fueron las del género masculino con un total de 334 inscripciones representando el 59% de las inscripciones.

Tabla 69. Registros civiles de nacimiento de parejas del mismo género por tipo de oficina

Inscripción de registros civiles para hijos de parejas del mismo sexo - 2020				
Género	Registraduría	Notaria	Consulado	Total
Padres Masculino	236	97	1	334
Padres Femenino	148	83	3	234
Total	384	180	4	568

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

Aprobado: 15/11/2017

Fuente: Dirección Nacional de Registro Civil

1.2. Inscripción de matrimonio celebrado entre parejas del mismo sexo en Colombia

En cumplimiento y aplicabilidad de la sentencia SU-214 de 2016, inscripción de matrimonio celebrado entre parejas del mismo sexo en Colombia, la RNEC expidió las circulares 036 del 2 de marzo y 080 del 18 de mayo de 2016.

Por lo anterior, durante la vigencia 2020 se inscribieron 400 registros civiles de matrimonio, de los cuales 13 se efectuaron en Registradurías, 385 en notarías y 2 se efectuaron en consulados. Se concluye que las parejas que más inscribieron fueron las del género masculino representando el 51% de las inscripciones como se observa en la tabla 70.

Tabla 70. Registros civiles de matrimonio de parejas del mismo género por tipo de oficina

Inscripción de registro civiles de matrimonio de parejas del mismo sexo - 2020				
Género	Registraduría	Notaría	Consulado	Total
Masculino	7	196	2	205
Femenino	6	189	0	195
Total	13	385	2	400

Fuente: Dirección Nacional de Registro Civil-Idemia

1.3. Tarjeta de Identidad biométrica de 7 a 17 años

Durante la vigencia 2020, se produjo un total de 845.361 documentos, resaltando que la mayor producción de tarjeta de identidad fue de primera vez con un total de 619.890 y en segundo lugar el trámite de renovación con un total de 191.472 como se observa en la tabla 71.

Tabla 71. Producción de tarjeta de identidad

Año	Primera vez	Duplicado	Renovación	Rectificación	TOTAL
2020	619.890	28.019	191.472	5.980	845.361

Fuente: Coordinación de Producción y Envíos – Idemia

La Entidad atiende la demanda espontánea de los servicios, a través de todas las oficinas de la Registradurías a nivel nacional, los diferentes consulados a nivel mundial y a través de los servicios en línea.

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

Aprobado: 15/11/2017

1.3.1. Envío de tarjetas de identidad

Se enviaron 815.827 tarjetas de identidad a las 32 Delegaciones Departamentales, Registraduría Distrital y Consulados en el exterior, de las cuales, 595.642 correspondieron a documentos de primera vez con un porcentaje del total de envíos del 73% como se muestra en la tabla 72.

Tabla 72. Envío de tarjetas de identidad 2020

Año	Primera vez	Duplicado	Renovación	Rectificación	TOTAL
2020	595.642	27.336	187.071	5.778	815.827

Fuente: Producción y Envíos -Idemia

1.4. Cédula de ciudadanía

Se atendieron 2.074.832 solicitudes de trámite de cédula de ciudadanía por los diferentes conceptos discriminados en el siguiente cuadro.

Tabla 73. Producción de cédulas de ciudadanía

Año	Primera vez	Duplicado	Renovación	Rectificación	Total
2020	1.260.315	647.409	138.728	28.380	2.074.832

Fuente: Coordinación de Producción y Envíos - Idemia

La Entidad atiende la demanda espontánea de los servicios, a través de todas las oficinas de la Registradurías a nivel nacional y los diferentes consulados a nivel mundial, así como a través de los servicios en línea.

1.4.1. Envío de cédulas de ciudadanía

A diciembre 31 de 2020, se enviaron desde el nivel central 2.043.412 cédulas de ciudadanía a las diferentes oficinas de la Registraduría a nivel nacional y consulados en el exterior, de las cuales las cédulas de primera vez representaron un 61% de total de envíos con 1.240.486 documentos, como se observa en la tabla 74.

Tabla 74. Envío de Cédulas de Ciudadanía - 2020

Año	Primera vez	Duplicado	Renovación	Rectificación	TOTAL
2020	1.240.486	639.120	27.885	135.921	2.043.412

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

Aprobado: 15/11/2017

Fuente: Producción y Envíos - Idemia

1.5. Novedades de Identificación

Se efectuó un total de 366. 687 afectaciones al Archivo Nacional de Identificación ANI, donde se observa que el mayor número de correspondió bajas y cancelaciones, con un total de 319.107 y altas y revocatorias con un total de 47.580 afectaciones de acuerdo con las diferentes convenciones que se observan a continuación:

Tabla 75. Convenciones de las novedades de identificación

Convenciones Cuadro Altas y Bajas
12 Baja por perdida de los derechos políticos cancelaciones
21 Por muerte
22 Por doble cedulación
23 Por falsa identidad
25 Por extranjería
26 Por mala elaboración
27 Por cambio de sexo
28 Por extranjería sin carta de naturaleza
51 Por muerte Ley 1365 por suplantación
53 Por suplantación

Fuente: Coordinación de novedades

En la tabla 76 se observa la que la afectación que mayor participación tuvo fue la baja por muerte con un total de afectaciones de 290.585.

Tabla 76. Cancelaciones y bajas a 31 de diciembre de 2020

Bajas y Cancelaciones										
Año	12	21	22	23	25	26	27	28	53	Total
2020	26.690	290.585	849	17	455	38	14	1	458	319.107

Fuente: Coordinación de novedades

De otra parte, se observan que las afectaciones por concepto de revocatorias y altas de cédulas de ciudadanía que más se atendieron en 2020 fueron por extinción con un total de 47.129.

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

Aprobado: 15/11/2017

Tabla 77. Revocatorias y altas

Altas y Revocatorias										
año	Altas x extinción	21	22	23	25	26	27	28	53	total
2020	47.129	243	122	2	71	2	0	1	10	47.580

Fuente: Coordinación de novedades

1.6. Gestión en centros de acopio a nivel nacional

El papel que desempeñan estos centros de acopio es fundamental en el proceso de identificación, ya que es allí donde se digitaliza la fotografía, huellas y firma de las tarjetas decadactilares y se validan los datos del ciudadano con respecto al Archivo Nacional de Identificación (A.N.I.). En éstos también se realizan los controles de calidad de la fotografía y las huellas, y en caso de encontrar alguna inconsistencia, el material es devuelto a las Registradurías para su corrección.

La RNEC cuenta a nivel nacional con 34 centros de acopio, coordinados por el área de Recepción de Material de la Dirección Nacional de Identificación, los cuales realizan la captura y digitalización de la información de los documentos de identidad de cada uno de los departamentos del país. Los departamentos que presentaron acumulados al cierre del 2020 fueron en su respectivo orden: Choco (332), Tolima (253), Boyacá (31), Casanare (26), Vichada (22), Caquetá (4) y Cauca (2) respectivamente.

2. Resultados de la gestión electoral

La RNEC, en cumplimiento de las normas del derecho al sufragio y de participación ciudadana y a la vez concientizada en que *“la realización de cualquier certamen electoral implica una serie de responsabilidades estatales cuyo cumplimiento es indispensable para el buen funcionamiento del sistema”* (Sentencia T-324 de 1994), ha venido ejerciendo la función encomendada por la Constitución y la Ley, a través de los procesos y procedimientos electorales con miras a garantizar lo establecido en los principios institucionales como es el servicio a los colombianos en condiciones de igualdad, la imparcialidad a los actores políticos en los procesos electorales y la gestión democrática y participativa.

2.1. Elecciones nuevas y complementarias (atípicas)

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

Aprobado: 15/11/2017

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

7 elecciones de carácter atípico en Sutatausa (Cundinamarca), Achí (Bolívar), San Zenón (Magdalena), Providencia (Nariño), Repelón (Atlántico), Valle de San Juan (Tolima) y Barrancominas (Guainía) con las siguientes estadísticas de acuerdo con los cuadros relacionados:

- 59.454 ciudadanos habilitados para votar
- 38.081 sufragantes ejercieron su derecho al voto. 64,05 % de participación de la población habilitada para votar
- 163 mesas de votación instaladas
- 1.115 jurados de votación designados, de los cuales 342 asistieron a capacitación presencial y los demás de forma virtual.
- 67 mesas de votación con 25 equipos biométricos.
- 15 credenciales entregadas el mismo día de la elección, 11 entregadas un día después de la elección y 9 entregadas seis días después de llevada a cabo la votación.

Tabla 78. Estadísticas elecciones nuevas y complementarias

	Fecha elección	Cargo / Corporación	Censo	Sufragantes	Puestos	Mesas	Biometría
Achí - Bolívar	30 de agosto	Concejo	17.127	10.338	21	56	N/A
Sutatausa – Cundinamarca	30 de agosto	Alcalde	3.916	2.198	2	9	N/A
San Zenón – Magdalena	30 de agosto	Alcalde	8.405	6.442	11	30	N/A
		Concejo		6.408			
Providencia – Nariño	30 de agosto	Concejo	4.599	2.393	2	12	N/A
Repelón – Atlántico	25 de octubre	Alcalde	20.436	13.381	6	44	3 puestos de votación con 21 estaciones
Valle de san juan - Tolima	25 de octubre	Alcalde	4.971	3.329	5	12	1 puesto de votación con 4 estaciones
Barrancominas - Guainía	22 de noviembre	Alcalde	3.190	2.046	5	12	N/A
		Concejo		2.046			

Fuente: Informe de gestión electoral 31-12-2020

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

Aprobado: 15/11/2017

Municipio	Jurados designados	** Jurados capacitados presencial	Jurados prestaron servicio	Jurados remanentes prestaron servicio
Achí	384	0	273	36
Sutatausa	66	0	54	5
San Zenón	223	1	180	20
Providencia	88	57	72	16
Repelón	264	81	242	0
Valle de San Juan	90	203	72	0
Barrancominas	82	0	72	0

Fuente: Informe de gestión electoral 31-12-2020

2.2. Censo electoral

Se realizó la depuración y actualización del censo electoral a partir de las novedades provenientes de la interfaz ANI- CENSO, afectando un total de 1.307.959 cédulas, dando cumplimiento a lo señalado en el artículo 67 del Decreto 2241 de 1986 y al artículo 48 de la Ley Estatutaria 1475 de 2011, y fueron aplicadas las siguientes novedades:

Tabla 79. Novedades censo electoral

Novedades aplicadas al censo electoral del 01-05-2020 al 16-12-2020	
Tipo de novedad - ALTAS	Cantidad
Alta - Cancelación Errónea por Extranjería	237
Alta - Cancelación Errónea por Falsa Identidad	68
Alta - Cancelación Errónea por Intento de Doble Ce	43
Alta - Cancelación Errónea por Intento de Suplanta	9
Alta - Cancelación Errónea por Mala Elaboración	51
Alta - Cancelación Errónea por Mala Elaboración NE	703
Alta - Cancelación Errónea por Minoría de Edad	50
Alta - Cancelación Errónea por Minoría de Edad No Expedidas	1
Alta - Cancelación Errónea por Muerte	118
Alta - Cancelada por Intento de Doble Cedulación - NO Expedida	1.544
Alta - No se encuentra habilitado para votar	97.114
Alta - Recuperación de Derechos Políticos	35.439
Alta por Inhumación o Necrodactilia positiva	1.136

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

Aprobado: 15/11/2017

Alta por Revocatoria de trashumancia	17
Incorporada mediante formulario E-12	29
Incorporada por omisión en el procedimiento de inscripción	1
Vigente (recuperan la vigencia después de alguna novedad)	237
Alta- Cancelación Errónea por Muerte	95
Ingreso al Censo por expedición Primera Vez de cédulas	482.905
Total	1.034.857

Fuente: Informe de gestión electoral 31-12-2020

Tipo de Novedad - BAJAS	Cantidad
Baja por E-12	19
Baja por Inscripción	351
Baja por Omisión de inscripción en otro lugar	1
Baja por revocatoria de Trashumancia	17
Cancelada con Reasignación de cupo numérico	16
Cancelada por Doble Cedulación	518
Cancelada por Extranjería	421
Cancelada por Falsa Identidad	23
Cancelada por Intento de Suplantación	181
Cancelada por Mala Elaboración	31
Cancelada por Muerte	235.291
No se encuentra habilitado para votar (militar)	35
Pendiente por Solicitud de cédula en proceso	56
Pendiente por estar en Proceso de Expedición	5.941
Vigente con Perdida o Suspensión de los Derechos Políticos	30.199
Vigente con Interdicción Judicial	2
Total	273.102

Fuente: RNEC (2020h)

2.3. Mecanismos de participación ciudadana

Se presentaron ante las diferentes Registradurías del Estado Civil 29 solicitudes de inscripción para convocar iniciativas ciudadanas de los diferentes mecanismos de participación así:

Tipo de mecanismo	2020
Cabildo abierto	25
Consulta popular de origen ciudadano	1

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

Aprobado: 15/11/2017

Iniciativa legislativa	1
Iniciativa normativa	2
Total General	29

Fuente: RNEC (2020h)

Se revisaron 11.640 apoyos ciudadanos presentados para respaldar 10 cabildos abiertos y 1 consulta popular del orden territorial así:

Tipo de Mecanismo	No. de MPC	Nro. de firmas por MPC
Cabildo abierto	10	8.580
Consulta popular	1	3.060

Fuente: RNEC (2020h)

No obstante, no fueron convocadas votaciones de mecanismos de participación ciudadana para su realización.

2.4. Desarrollo de aplicativos

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

2.5 Otras actividades

- El 24 de diciembre se expidió la primera versión de la Circular Única del Macroproceso Electoral, con el propósito de fortalecer las competencias de los servidores de la

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

Aprobado: 15/11/2017

Registraduría Nacional del Estado Civil y proporcionar una herramienta de consulta permanente para el cabal desempeño de sus funciones reuniendo en un solo documento todas las directrices expedidas en materia Electoral.

- Se realizaron tres mesas de diálogo para el desarrollo e implementación del protocolo de votación para las personas transgénero, las cuales se adelantaron con la Misión de Observación Electoral (MOE), la Fundación Grupo de Acción y Apoyo a Personas con Experiencia de Vida Trans - GAAT y la organización Caribe Afirmativo.
- Se realizaron mesas de diálogo de manera virtual con las siguientes entidades: Instituto Colombiano de Bienestar Familiar (ICBF), Cámara de Comercio, Ministerio del Interior y Consejería Presidencial para la Juventud, Ciudadanía juvenil, Escuela Superior de Administración Pública (ESAP), Agrupaciones políticas, Consejería Presidencial para la Estabilización y Consolidación.
- Se implementó un plan de capacitación para los jurados de votación de manera virtual y autodidacta.
- Se implementó un aplicativo ofimático para la acreditación de testigos electorales, con el fin de evitar aglomeraciones en la entrega de credenciales.
- Se modificó el Sistema de Información de Jurados, con el objetivo de designar como jurados titulares a personas jóvenes.
- Se adelantaron reuniones y se intercambiaron comunicaciones con la Dirección de Asuntos para Comunidades Negras, Afrocolombianas, Raizales y Palenqueras del Ministerio del Interior para efectivizar el postulado constitucional de la curul territorial especial raizal en el departamento de San Andrés, Providencia y Santa Catalina.
- Se participó el 19 de julio de 2020 en la sesión n.º 38 de la Comisión Asesora Actualización, Avances y Prospecto de la Implementación de Voto Electrónico en el país, ya que después de mucho tiempo se logró conformar el quorum para deliberar y decidir. En este caso, los comisionados acordaron la modificación del Reglamento Interno de la Comisión referente a que las reuniones no solo fueran presenciales, sino también bajo la modalidad de sesiones virtuales.
- Se asistió a las sesiones convocadas por la Comisión de Delitos Electorales. La primera se realizó el 23 de abril de 2020. Por deliberación y decisión sobre el funcionamiento de la Comisión de Seguimiento a los Delitos Electorales, los comisionados designaron a la RNEC y al Ministerio de Justicia y del Derecho como la Secretaría Técnica de la comisión. Desde entonces, se han realizado 14 reuniones de esta Secretaria Técnica bipartida. Allí se

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

Aprobado: 15/11/2017

desarrolló una propuesta sobre el análisis y estrategias para los delitos electorales, la cual fue aceptada por la Comisión de Seguimiento a los Delitos Electorales el pasado 28 de octubre de 2020.

- Se realizaron mesas de diálogo presenciales relacionadas con enfoque diferencial (género, etnia y discapacidad) con instituciones, agrupaciones políticas, grupos focales con partes interesadas y entidades públicas, para identificar acciones de mejora de servicios en materia electoral.

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

Aprobado: 15/11/2017

Capítulo III

Resultados de los fondos adscritos a la RNEC

1. Gestión del Fondo Rotatorio de la Registraduría (FRR)

El Fondo Rotatorio de la Registraduría Nacional del Estado Civil – FRR, ha contribuido financieramente a la satisfacción de necesidades de bienes y servicios de las áreas que hacen parte de los procesos misionales y de apoyo de la Registraduría y del CNE. Los aspectos por destacar de la gestión del Fondo los constituyen los criterios de eficiencia en materia de ordenación del gasto, la transparencia en la contratación y efectividad en la ejecución de los recursos presupuestales disponibles.

1.1. Gestión financiera

1.1.1. Plan Anual de Adquisiciones FRR

Tabla 80. Plan anual de adquisiciones FRR 2020

Fondo Rotatorio de la Registraduría Nacional del Estado Civil		
Plan anual de adquisiciones	Ejecución a 31 de diciembre de 2020	Porcentaje de Ejecución
\$ 78.620.380.614	\$ 60.747.367.158	77,27%

Fuente: Informe de gestión GAF 2020

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

1.1.2. Apropiación presupuestal

Tabla 81. Apropiación presupuestal FRR 2020

Apropiación Inicial 2020	
Funcionamiento Inversión	
FRR	
(En millones de pesos)	
Adquisición de bienes y servicios	34.109
Transferencias corrientes	23.211
Gastos por tributos, multas, sanciones e Intereses de mora	1.165
Inversión	45.063

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

Aprobado: 15/11/2017

Total	103.548
--------------	----------------

Fuente: Informe de gestión GAF 2020

Reducción Presupuestales FRR	
(En millones de pesos)	
Funcionamiento	25.140
Inversión	11.484
Total	36.624

Fuente: Decreto 1807 de diciembre 31 de 2020 emitido por el Ministerio de Hacienda y Crédito Público

1.1.3. Ejecución presupuestal

El Fondo Rotatorio de la RNEC presentó a 31 de diciembre de 2020, una ejecución presupuestal en materia de compromisos del 97.4%, correspondiente a la adquisición de bienes y servicios de vigilancia, servicio de aseo, correo y carga, outsourcing de suministros, mantenimientos, arrendamientos a nivel nacional, la contratación de los seguros de la Registraduría Nacional del Estado Civil, el pago de impuestos y administraciones y los proyectos de inversión que más adelante se detallan:

Tabla 82. Ejecución presupuestal FRR 2020

Presupuesto del Fondo Rotatorio de la Registraduría Nacional -FRR					
Ejecución presupuestal compromisos y pagos a 31 de diciembre					
Cifras en millones de pesos					
Concepto	Apropiación	Compromisos	%	Pagos	%
Adquisición de bienes y servicios	\$ 31.692	\$ 31.269	98,6	\$ 27.500	86,7
Transferencias corrientes	\$ 424	\$ 11	2,8	\$ 11	2,8
Gastos por tributos, multas, sanciones e intereses de mora	\$ 1.228	\$ 732	59,6	\$ 732	59,6
Inversión	\$ 33.579	\$ 33.222	98,9	\$ 29.912	89
Total	\$ 66.924	\$ 65.236	97,4	\$ 58.156	86,8

Fuente: Informe de gestión Gerencia Administrativa y Financiera 31-12-2020

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

Aprobado: 15/11/2017

Tabla 83. Ejecución presupuestal proyectos de inversión 2020

Fondo Rotatorio de la Registraduría Nacional Cifras en millones de pesos							
Descripción	Apropiación vigente	Compromisos	%	Obligaciones	%	Pagos	%
Fortalecimiento del Centro de Estudios en Democracia y Asuntos Electorales - CEDAE - nacional	263	263	100.00	263	100.00	237	90.00
Fortalecimiento de la capacidad de atención en identificación para la población en condición de vulnerabilidad, APD nacional	2,815	2,815	100.00	2,422	86.04	2,422	86.04
Fortalecimiento del servicio del sistema del Archivo Nacional de Identificación -ANI y sistemas conexos nacional	953	908	95.28	885	92.88	826	86.72
Fortalecimiento del sistema de información de registro civil nacional	143	143	100.0	143	100.0	143	100.00
Formación permanente para los servidores de la Registraduría Nacional del Estado Civil, en la gestión del desarrollo y en técnicas y competencias de aplicación misional. Nacional	0	0	0.00	0	0.00	0	0.00
Servicio de respaldo de los sistemas de información de procesos de identificación, electorales y administrativos a nivel nacional	2,514	2,514	100.00	2,514	100.00	2,313	92.02
Mejoramiento de la red eléctrica y de comunicaciones a nivel nacional. Nacional	2,617	2,617	100.00	2,617	100.00	2,182	83.37
Mejoramiento y renovación de la infraestructura tecnológica para la Registraduría Nacional del Estado Civil nacional	96	0	0.00	0	0.00	0	0.00
Mejoramiento y mantenimiento de la infraestructura administrativa a nivel nacional	522	514	98.39	494	94.48	455	87.02
Fortalecimiento de la red corporativa de telecomunicaciones - PMT electoral y administrativa nacional	23,198	22,990	99	22,990	99.11	21,037	90.68
Implementación sistema de gestión documental Registraduría nacional	458	458	100.00	458	100.00	298	65.00
Total inversión	33,579	33,222	98.94	32,786	97.64	29,912	89.08

Fuente: Coordinación de presupuesto

1.1.4. Ingresos FRR

En la siguiente tabla se puede observar que los ingresos acumulados, reportados y contabilizados al cierre de la vigencia 2020, ascendieron a la suma de **\$ 64.398, millones** donde los mayores ingresos estuvieron enmarcados en trámites de cédula de ciudadanía con el **67.43%**, seguida de expedición de copias y certificados de Registro Civil con una participación del **12.92%** y en un tercer lugar se encuentran los ingresos de tarjeta de identidad con un **4.91%**.

Tabla 84. Ingresos FRR 2020

Concepto	(En millones de \$)	%
----------	---------------------	---

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

Aprobado: 15/11/2017

Cédula de Ciudadanía	\$ 43.421	67,43%
Registro Civil	\$ 8.321	12,92%
Tarjeta de Identidad	\$ 3.161	4,91%
Consulta de información de la base de datos de autenticación biométrica	\$ 2.712	4,21%
Multas sanciones disciplinarias	\$ 1.257	1,95%
Expedición de información no sujeta a reserva legal-consulta ANI	\$ 3.376	5,24%
Registro Civil notarias	\$ 1.416	2,20%
Certificaciones excepcionales	\$ 423	0,66%
Rendimientos financieros (intereses sobre depósitos)	\$ 93	0,14%
Prueba de homologación	\$ 35	0,05%
Prueba técnica para habilitarse como operador	\$ 33	0,05%
Interés de mora multas	\$ 9	0,01%
Publicación equipo homologado	\$ 142	0,22%
Total	\$ 64.398	100,00%

Fuente: Informe de gestión Gerencia Administrativa y Financiera 31-12-2020

1.1.5. Comparativo mensual entre los ingresos vigencia 2020 y 2019

El comportamiento de los ingresos a diciembre arroja un ingreso promedio mensual de **\$ 5.367 millones** para un total acumulado de **\$ 64.398 millones**, que comparados con los ingresos programados para la vigencia por valor de **\$ 90.920 millones**, arrojan una variación negativa de **\$ 26.522 millones**, aclarando que a 31 de diciembre mediante Decreto 1807 de 2020, el presupuesto de ingresos y gastos del Fondo Rotatorio de la Registraduría Nacional de Estado Civil, fue reducido en **\$ 36.624 millones**, disminuyendo la meta de ingresos a **\$ 54.296 millones** generando una variación positiva al cierre de vigencia igual a **\$ 10.102 millones**. De otra parte, al comparar los ingresos acumulados a diciembre de 2020 con los ingresos de ese mismo corte pero de la vigencia 2019, se evidencia una variación negativa absoluta de **\$ 16.514 millones** y porcentual del **-20.41%**. Lo anterior, en consideración a la situación generada por la pandemia covid19, que generó un comportamiento decreciente en los ingresos mensuales, ocasionando las variaciones negativas que impidieron cumplir con la meta programada inicialmente para la presente vigencia.

Los rubros que presentan comportamiento negativo en relación con los ingresos de la vigencia anterior son: Cédula de ciudadanía -20,36%, consulta de información base de datos, autenticación biométrica -43,01%, multas sanciones disciplinarias -46,77%, tarjeta de identidad -52,37%, registro civil -71,40%, prueba técnica para habilitarse como operador -124,79%, prueba de homologación -153,52%, rendimientos financieros (Dispositivos) -241,11% e intereses de mora con el -391,27%. Contrario a lo anterior hay rubros que presentan un comportamiento positivo son ellos: Publicación equipo homologado 85,44%, expedición Información no sujeta a reserva legal -

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

Aprobado: 15/11/2017

consulta ANI 53,08%, registro civil notarias 8,24%, certificaciones excepcionales 0,08%, sin embargo, es importante anotar que estos rubros no tienen un gran peso sobre los ingresos totales.

A continuación se presentan los ingresos por cada vigencia:

Tabla 85. Comparativo mensual entre los ingresos 2020-2019

Mes	2019	2020	Variación Absoluta	Variación Relativa
enero	7,038	8,062	1,024	14.55%
febrero	6,575	7,148	573	8.71%
marzo	6,448	4,571	- 1,877	-29.11%
abril	5,953	1,398	- 4,556	-76.52%
mayo	6,683	1,864	- 4,819	-72.11%
junio	5,847	4,798	- 1,049	-17.94%
julio	7,846	5,485	- 2,361	-30.09%
agosto	7,215	5,080	- 2,134	-29.58%
septiembre	6,780	6,073	- 706	-10.42%
octubre	6,466	6,439	- 28	-0.43%
noviembre	6,280	6,125	- 155	-2.48%
diciembre	7,780	7,355	- 426	-5.47%
Totales	80,911	64,398	- 16,514	-20.41%

Fuente: Informe de gestión Gerencia Administrativa y Financiera 31-12-2020

1.1.6. Exoneraciones de pago por prestación de servicios

En millones de pesos

Tabla 86. Total exoneraciones de pago

Tipo Servicio	Cantidad	Valor
Total exonerado copia o certificado	352.330	\$ 2.618.708.750
Total exonerado cedula de ciudadanía	241.944	\$ 11.002.865.100
Total Exonerado Tarjeta Biométrica	10.947	\$ 486.965.700
Gran total exonerado	605.221	\$ 14.108.539.550

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

Aprobado: 15/11/2017

Fuente: Informe de gestión Gerencia Administrativa y Financiera 31-12-2020

1.1.7. Total de operaciones de pago de documentos realizadas por los colombianos

En millones de pesos

Tabla 87. Total operaciones de pago

Mes	Banco Popular	OSPP	PSE
ene-20	\$ 1.161	\$ 4.794	\$ 1.316
feb-20	\$ 893	\$ 3.764	\$ 1.257
mar-20	\$ 532	\$ 2.336	\$ 1.090
abr-20	\$ 57	\$ 371	\$ 695
may-20	\$ 125	\$ 699	\$ 897
jun-20	\$ 359	\$ 4.104	\$ 1.498
jul-20	\$ 382	\$ 2.870	\$ 1.714
ago-20	\$ 318	\$ 2.628	\$ 1.576
sep-20	\$ 438	\$ 3.768	\$ 1.573
oct-20	\$ 480	\$ 3.752	\$ 1.560
nov-20	\$ 422	\$ 3.681	\$ 1.554
dic-20	\$ 380	\$ 3.163	\$ 1.880
Totales	\$ 5.548	\$ 35.932	\$ 16.610

Fuente: Informe de gestión Gerencia Administrativa y Financiera 31-12-2020

Figura 11. Comportamiento medios de pago



Fuente: Informe de gestión Gerencia Administrativa y Financiera 31-12-2020

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

Aprobado: 15/11/2017

Tabla 88. Estadísticas Operadores de pago

Medio de pago	Valor operaciones millones de \$	Cobertura municipios	N.º puntos de pago
BANCO POPULAR	\$ 5.548	98	233
EFACTY	\$ 27.871	1.078	9.115
MATRIX GIROS Y SERVICIOS	\$ 5.167	574	7.818
SUPERGIROS	\$ 2.857	419	2.058
4_72	\$ 37	1	33
PSE	\$ 16.610	NACIONAL	
Total	\$ 58.090		19.257

Fuente: Informe de gestión Gerencia Administrativa y Financiera 31-12-2020

1.2. Gestión contractual del FRR

Se celebraron 31 contratos a través del Fondo Rotatorio de la Registraduría Nacional del Estado Civil, distribuidos por las modalidades de contratación, así:

Tabla 89. Contratos FRR-2020

Modalidad	Cantidad	Valor
Contratación Directa	20	\$ 1.436.898.540
Invitación Pública	1	\$ 9.353.596
Licitación Pública	7	\$ 50.991.540.602
Selección Abreviada	3	\$ 1.249.680.186
Total	31	\$ 53.687.472.924

Fuente: Informe de Gestión 31-12-2020 Oficina Jurídica

De los 31 contratos celebrados desde el 01 de enero al 31 de diciembre de 2020, bajo las modalidades señaladas, la clasificación de los contratos celebrados es la siguiente:

Tabla 90. Modalidades-contratos FRR-2020

Clasificación	Cantidad	Valor
Compraventa	1	\$ 9.353.596
Seguros	2	\$ 2.534.130.097
Prestación De Servicios	22	\$ 38.848.386.665
Suministro	2	\$ 12.044.907.219

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

Aprobado: 15/11/2017

Suscripción	3	\$ 26.686.000
Obra	1	\$ 224.009.347
TOTAL	31	\$ 53.687.472.924

Fuente: Informe de Gestión 31-12-2020 Oficina Jurídica

Con relación a los contratos celebrados a través de Colombia compra eficiente entre el periodo del 01 de enero al 31 de diciembre se celebraron 3 así:

Modalidad	Clasificación	Cantidad	Valor
Acuerdos Marco	Suministro	3	\$ 1.031.380.002
TOTAL		3	\$ 1.031.380.002

Fuente: Informe de Gestión 31-12-2020 Oficina Jurídica

1.2.1. Liquidación de contratos

Se liquidaron 4 contratos de las vigencias 2018 y 2019:

Tabla 91. Contratos liquidados FRR-2020

Contratos liquidados de la vigencia 2018	CANTIDAD
Fondo Rotatorio de la RNEC	3
Contratos liquidados de la vigencia 2019	
Fondo Rotatorio de la RNEC	1
Total	4

Fuente: Informe de Gestión 31-12-2020 Oficina Jurídica

2. Fondo del Social de Vivienda (FSV)

El Fondo Social de Vivienda se ha venido fortaleciendo financieramente por el aumento sólido de su patrimonio, lo que ha generado una disminución en las transferencias de la nación.

2.1. Gestión Administrativa

2.1.1. Adjudicación y desembolso de créditos de vivienda

En desarrollo de su actividad, durante la vigencia 2020, la Junta Directiva a partir de los listados establecidos y del presupuesto disponible adjudicó 108 créditos por valor de \$ 12.308.500.000 como se muestra a continuación:

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

Aprobado: 15/11/2017

Tabla 92. Créditos de vivienda asignados por nivel 2020

Nivel	Recursos	%	Créditos
Directivo	\$ 547.900.000	4,45%	4
Asesor	\$ 544.000.000	4,42%	5
Profesional	\$ 3.687.700.000	29,96%	29
Técnico	\$ 3.758.700.000	30,54%	34
Asistencial	\$ 3.770.200.000	30,63%	36
Total	\$ 12.308.500.000	100%	108

Fuente: Informe de gestión FSV 2020

Se observa en el cuadro anterior que la mayor asignación de créditos de vivienda fue para los funcionarios del nivel asistencial con un total de 36 créditos asignados, representando el 30.63% del total de créditos adjudicados y la menor adjudicación fue para el nivel directivo y asesor con la asignación de 4 y 5 créditos por cada uno de los niveles.

Por otra parte, en el siguiente cuadro se puede observar que del total de créditos asignados 69 fueron para adquisición representando esta modalidad el 74.48% del total del presupuesto asignado. En segundo lugar, se encuentra la modalidad de remodelación con un total de 16 créditos que representaron el 4.74% del total del presupuesto asignado.

Tabla 93. Créditos de vivienda asignados por modalidad 2020

Destino	Recursos	%	Créditos
Adquisición	\$ 9.167.700.000	74.48%	69
Cambio	\$ 820.000.000	6.66%	6
Construcción	\$ 650.400.000	5.28%	6
Liberación	\$ 1.087.500.000	8.84%	11
Remodelación	\$ 582.900.000	4.74%	16
Total	\$ 12.308.500.000	100%	108

Fuente: Informe de gestión FSV 2020

2.1.2. Primeros y nuevos créditos

Tabla 94. Primeros y nuevos créditos

Descripción	Recursos	%	Créditos
Primeros Créditos	\$ 8.851.700.000	71.92%	74
Nuevos créditos	\$ 3.456.800.000	28.08%	34

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

Aprobado: 15/11/2017

Total	\$ 12.308.500.000	100%	108
--------------	--------------------------	-------------	------------

Fuente: Informe de gestión FSV 2020

2.2. Gestión financiera

El presupuesto asignado para el año 2020, por el Ministerio de Hacienda y Crédito Público, para la adjudicación de créditos de vivienda fue por valor de \$ 13.736.000.000. A diciembre 31 de 2020 se adjudicaron \$ 12.308.500.000. El valor ejecutado en la vigencia 2020 fue de \$ 9.231.720.640 incluidos los pagos del cuatro por mil por valor de \$ 2.160.400. quedando para el año 2021 en cuentas por pagar un valor de \$ 3.030.349.600.

2.2.1. Ingresos

El presupuesto de ingresos del Fondo Social de Vivienda correspondientes a \$ 11.869.554.026 fue la base para ejecutar el presupuesto de gastos de la vigencia fiscal 2020 y estuvo discriminado de la siguiente forma:

Tabla 95. Recaudo FSV 2020

MES	INTERESES CARTERA	CARTERA	INTERESES CARTERA+CARTERA
ENERO	271.655.235,00	814.344.574,00	1.085.999.809,00
FEBRERO	257.611.018,00	715.460.796,00	973.071.814,00
MARZO	280.139.162,00	650.107.804,00	930.246.966,00
ABRIL	253.299.309,00	634.422.964,00	887.722.273,00
MAYO	265.092.537,00	671.146.318,00	936.238.855,00
JUNIO	258.743.882,00	626.353.674,00	885.097.556,00
JULIO	278.776.527,01	827.201.874,00	1.105.978.401,01
AGOSTO	252.728.468,00	803.330.175,00	1.056.058.643,00
SEPTIEMBRE	252.751.659,00	683.762.223,00	936.513.882,00
OCTUBRE	267.880.169,00	680.477.521,00	948.357.690,00
NOVIEMBRE	288.065.853,55	803.417.954,00	1.091.483.807,55
DICIEMBRE	246.474.907,00	786.309.423,00	1.032.784.330,00
TOTALES	3.173.218.726,56	8.696.335.300,00	11.869.554.026,56

Fuente: Informe de gestión FSV 2020

Los excedentes financieros aprobados para la vigencia fueron \$ 488.000.000.

2.2.2. Cartera

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

Aprobado: 15/11/2017

Corresponde a los valores de capital más los intereses causados de los créditos que están al día, y de los créditos que están en mora de 1 a 90 días, con su porcentaje respecto al total de créditos.

Tabla 96. Cartera FSV

Créditos	Días	Valor K+I	%
1.455	Al día	72.664.893.036	86,56%
150	De 1 a 90	6.744.934.615	8,04%
1.605	Total	79.409.827.651	94,60%

Fuente: Informe de gestión FSV 2020

2.2.3. Deudas de difícil recaudo

Corresponde a los valores de capital más intereses causados de los créditos con mora mayor a 90 días, los cuales vienen clasificados según su edad de vencimiento. Junto con el porcentaje que corresponde de acuerdo con el total de los créditos con sus intereses causados.

Tabla 97. Deudas de difícil recaudo

Créditos	Días	Valor	%
26	91-150	1.073.871.468	1,28%
38	151-360	1.308.758.823	1,56%
14	361-540	454.632.185	0,54%
6	541-720	255.349.692	0,30%
4	721-1080	128.906.780	0,15%
48	1081 O MÁS	1.311.848.184	1,56%
136	Total	4.533.367.132	5,40%
1.741	Total Cartera	83.943.194.783	100,00%

Fuente: Informe de gestión FSV 2020

2.2.4. Provisión de Cartera

Corresponde a los valores que el sistema provisiona de acuerdo con la edad de la cartera vencida y a los porcentajes definidos por la Junta para la provisión, desde el 10% al 100%. Junto con el peso porcentual del total de la provisión.

Tabla 98. Provisión de cartera

Créditos	Días	Valor	%
26	91-150	10.738.716	0,63%
38	151-360	130.822.617	7,70%
14	361-540	90.926.434	5,35%
6	541-720	76.604.907	4,51%

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

Aprobado: 15/11/2017

4	721-1080	77.344.068	4,55%
48	1081 o más	1.311.848.184	77,25%
136	Total Provisión	1.698.284.926	100,00%

Fuente: Informe de gestión FSV 2020

2.3. Gestión jurídica

El Fondo Social de Vivienda, adelanta permanentemente actividades de cobro pre jurídico y jurídico, tendientes a garantizar la recuperación de la cartera. Es así como, mensualmente se tramita de manera individual el pago de los saldos en mora. Se adelantan gestiones de cobro jurídico mediante llamadas telefónicas, correos electrónicos y comunicaciones a los deudores para negociar acuerdos con propuestas de pago.

2.3.1. Recaudo prejurídico y jurídico

Consecuencia de la gestión, se tiene el siguiente resultado del recaudo por cobro prejurídico y jurídico conforme al informe del área:

Tabla 99. Recaudo prejurídico y jurídico 2020

Mes	Prejurídico	Jurídico	Total
Enero	135.761.737	25.605.204	161.366.941
Febrero	138.573.988	40.010.673	178.584.661
Marzo	86.849.916	8.844.733	95.694.649
Abril	82.536.826	11.600.039	94.136.865
Mayo	102.134.619	7.380.275	109.514.894
Junio	20.209.228	97.137.997	117.347.225
Julio	143.572.929	14.202.536	157.775.465
Agosto	74.716.641	18.820.435	93.537.076
Septiembre	91.996.877	15.703.720	107.700.597
Octubre	129.231.799	11.474.885	140.706.684
Noviembre	87.025.237	19.469.535	106.494.772
Diciembre	22.597.002	6.006.548	28.603.550
Totales	1.115.206.799	276.256.580	1.391.463.379

Fuente: Informe de gestión FSV 2020

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

Aprobado: 15/11/2017

2.3.2. Reporte procesos ejecutivos hipotecarios

Tabla 100. Procesos ejecutivos hipotecarios

Descripción	Cantidad a diciembre 31	
	Activos	En proceso
Procesos activos Delegaciones	37	0
En presentación de demandas delegaciones	0	0
Procesos Activos en Bogotá	28	0
Total Procesos	65	
Total de Créditos en Jurídica		65

Fuente: Informe de gestión FSV 2020

El 01/10/2020 fue aprobada por la Agencia Nacional de Defensa Jurídica del Estado del Ministerio de Defensa, la Política de Prevención del Daño Antijurídico, presentada por el Fondo de Vivienda de la Registraduría Nacional del Estado Civil de conformidad con lo establecido en el artículo 21 de la Ley 1437 de 2011, artículo modificado por el artículo 1 de la Ley 1755 de 2015.

Otras actividades:

- Archivo: se está llevando a cabo el proceso de revisión, arreglo y ajuste del archivo físico, con las Tablas de Retención Documental de la Entidad, el Fondo Social de Vivienda transfirió a la Coordinación de Gestión Documental, las carpetas de créditos de vivienda cancelados correspondientes a la vigencia 2017, Así mismo los Estados Financieros, Libro mayor de caja y Balance e Informes. Se atendieron 67 solicitudes de cancelación y levantamiento de hipoteca de Beneficiarios de crédito de vivienda, entregando el expediente a la coordinación Jurídica de la oficina, se han atendido 4 solicitudes de cambio de garantía, de Beneficiarios de crédito de vivienda, entregando el expediente a la Coordinación Jurídica de la oficina.
- Estatutos: se realizó modificación a los Estatutos del Fondo Social, la cual fue adoptada mediante Resolución 9294 de noviembre 25 de 2020.
- Seguros: se gestionó y logró el pago al Fondo Social de Vivienda por parte de la aseguradora la Previsora SA de un valor de \$ 253.459.069 por concepto de indemnizaciones por muerte y por pérdida de capacidad laboral de funcionarios y exfuncionarios.

Ante el vencimiento de la póliza de seguros con la Previsora ,por autorización de la Junta Directiva, se procedió abrir el proceso de invitación a cotizar a 10 compañías de seguros, para la contratación de las pólizas de seguros, con el fin de escoger la mejor oferta, para la cobertura de seguros Vida e Incendio deudores para los créditos activos del FSV, escogiéndose la mejor oferta presentada por

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

Aprobado: 15/11/2017

la compañía de seguros SBS SEGUROS COLOMBIA S.A., incluyendo nuevas condiciones y obteniendo mejoras significativas como reducción de tasas en el orden de \$ 266.545.314, unificando la cobertura de las edades, inclusión de nuevas enfermedades en la cobertura y otros beneficios en la póliza de incendio a favor de los deudores hipotecarios del Fondo Social de Vivienda de la RNEC.