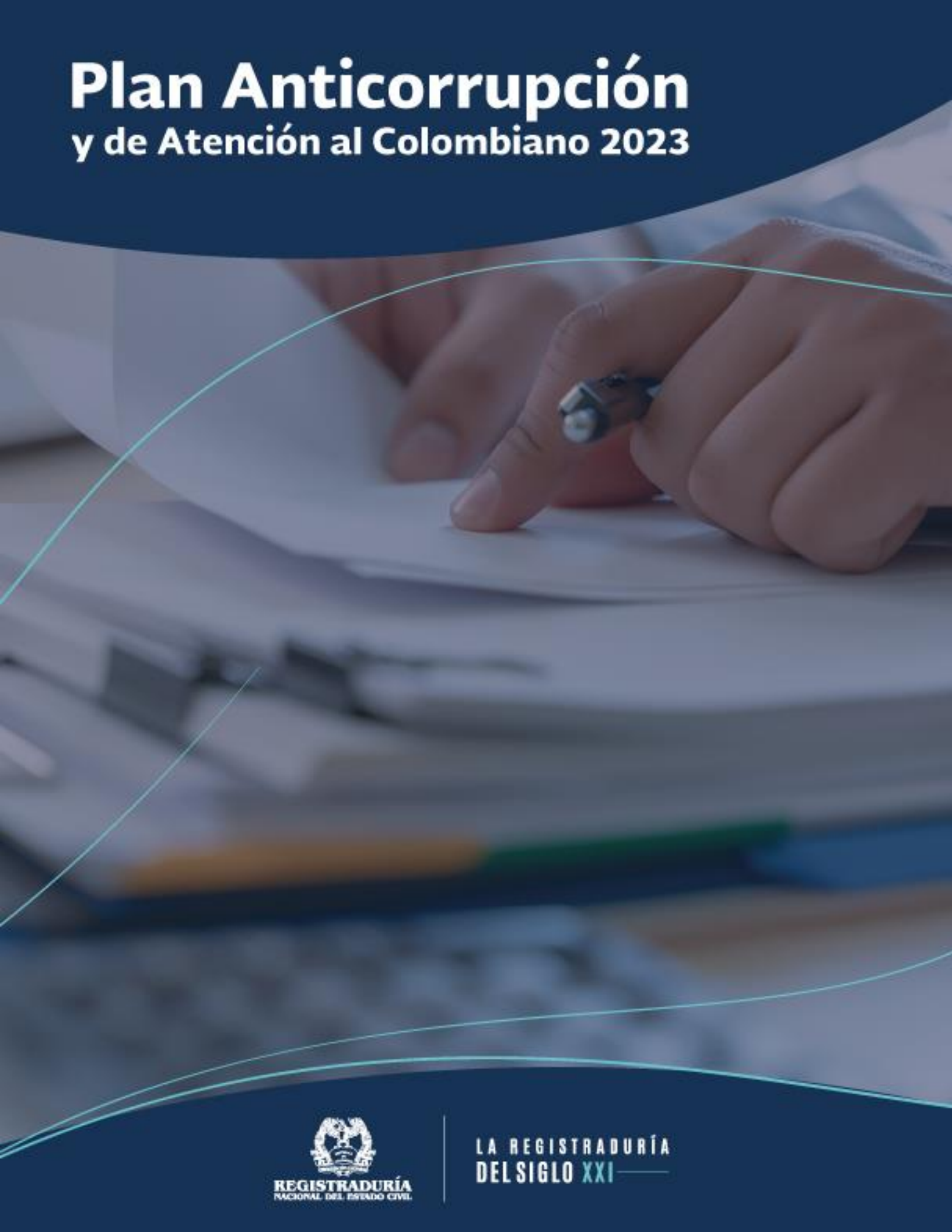


Plan Anticorrupción y de Atención al Colombiano 2023





REGISTRADURÍA
NACIONAL DEL ESTADO CIVIL

Alexander Vega Rocha

registrador nacional del estado civil

José Darío Castro Uribe

secretario general

Yesenia Trujillo Ramírez

secretaria privada

Aura Helena Peñas Felizzola

coordinadora del CEDAE

Johnnatan Francisco Trujillo Hernández

coordinador de asuntos internacionales

Javier Felipe Sánchez Iregui

jefe de la Oficina de Comunicaciones y Prensa

José Antonio Parra Fandiño

jefe de la Oficina Jurídica

José Fernando Flórez Ruiz

jefe de la Oficina de Planeación

Lilia Aurora Romero Lara

jefe de la Oficina de Control Interno

Juan Andrés Urrea Hernández

jefe de la Oficina de Control Disciplinario

Didier Chilito Velasco

registrador delegado para el registro civil y la identificación

Nicolás Farfán Namén

registrador delegado en lo electoral

Claudia Elpidia Piedrahíta Macías

gerente del talento humano

Sabrina Cajiao Cabrera

gerente administrativa y financiera

Alejandro Alberto Campo Valero

gerente de informática

Ludis Emilse Campo Villegas

directora nacional de gestión electoral

Roberto Carlos Cadavid Martínez

director nacional de censo electoral

Daniel Enrique Parada Gómez

director nacional de identificación

Rodrigo Pérez Monroy

director nacional de registro civil

Sonia Fajardo Medina

directora financiera

Dily Marina Maestre Zabala

directora administrativa



REGISTRADURÍA NACIONAL DEL ESTADO CIVIL

Contenido

Índice de tablas	4
Presentación.....	5
Introducción	9
1. Mandato y organización para la atención al colombiano y la prestación de servicios	17
1.1. Funciones constitucionales del Registrador Nacional del Estado Civil.....	17
1.2 Mandato constitucional y legal de la RNEC.....	17
1.3 Niveles de organización y administración de la RNEC.....	17
1.3.1 Nivel central	18
1.3.2 Nivel desconcentrado	19
2. Sedes de atención al colombiano	20
3. Caracterización de los usuarios de los servicios de la RNEC	22
4. Contextualización y diagnóstico del PAYAC de la vigencia 2022	25
5. Principales temas o asuntos que originaron PQRSDC durante la vigencia 2022	27
6. Componentes del PAYAC 2023	28
6.1 Componente 1: servicio al colombiano	31
6.2 Componente 2: atención diferenciada	33
6.3 Componente 3: transparencia y acceso a la información	35
6.4 Componente 4: racionalización de trámites	36
6.5 Componente 5: gestión ética y de riesgos de corrupción (mapa de riesgos de corrupción)	38
6.6 Componente 6: participación y gobernanza.....	40
6.7 Componente 7: rendición de cuentas.....	42
6.7.1 Estrategia de rendición de cuentas 2023.....	42
6.7.2 Objetivos de la rendición de cuentas.....	44
6.7.3 Principios de la rendición de cuentas.....	45
6.7.4 Definición del equipo responsable de la rendición de cuentas	46
6.7.5 Actores para ser tenidos en cuenta en las consultas e invitaciones que efectúe la RNEC en materia de rendición de cuentas.....	46
6.7.6 Temas, aspectos y contenidos mínimos del informe de gestión de rendición de cuentas y demás espacios de participación ciudadana y rendición de cuentas	47
6.7.7 Estrategia de comunicaciones y divulgación.....	47
6.7.8 Estrategia y metodología de evaluación y seguimiento de la estrategia de rendición de cuentas	49
8. Formulación de las estrategias del PAYAC 2023 por componentes.....	50
Referencias.....	51

Índice de tablas

Tabla 1. Sedes de atención al colombiano de la RNEC

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

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

Tabla 4. Principales temas o asuntos que originan PQR (2022)

Tabla 5. Instrumento de consulta a la ciudadanía y servidores

Tabla 6. Seguimiento de la estrategia de rendición de cuentas

Presentación

El contexto de digitalización actual nos propone un gran reto de asimilación en materia de atención a los usuarios de la Registraduría Nacional del Estado Civil. Esta entidad, que garantiza la identificación de los colombianos y la organización de las elecciones, trata de abrirse paso en materia de atención mediante avances significativos como la cédula digital y la renovación de nuestro portal institucional.

Los dos pilares que justifican el presente documento —la lucha contra la corrupción y la atención a los colombianos— no se desligan de estos avances en materia digital y organizacional:


- Nuestro nuevo portal presenta hoy de manera clara un portafolio de servicios que contribuye a la [atención de los colombianos](#). A ello se suma la elaboración de material y protocolos de atención y sensibilización para [personas con discapacidad](#) para las elecciones y una función relevante de la página web que facilita la navegación de discapacitados visuales.
- En materia de transparencia y acceso a la información pública, nuestros usuarios tienen hoy toda una oferta de [estadística en línea](#) y una sección dedicada precisamente a la [transparencia](#) en nuestro sitio institucional.
- A nivel nacional hemos implementado nuevas estaciones integradas de servicio (EIS) para reducir los errores en la preparación de documentos (cédula de ciudadanía y tarjeta de identidad).
- Como parte de nuestro compromiso contra la corrupción, la Registraduría Nacional del Estado Civil consolidó los mapas de riesgo de corrupción de los niveles central y desconcentrado para la vigencia 2023, junto con la actualización del procedimiento de “Administración de riesgos”.

Todos estos pasos importantes en materia anticorrupción y de atención al colombiano, que nuestra entidad ha elaborado con esmero, fueron presentadas en nuestra [rendición de cuentas](#), llevada a cabo el 19 de diciembre del año anterior.

Para la presente vigencia seguiremos avanzando en estos frentes con estrategias como el fortalecimiento de canales de atención (apuntamos a que nuestro *call center* atienda un mayor número de usuarios —hoy atiende cerca de veinticuatro mil llamadas al mes—), capacitación del talento humano (basada en la ampliación del enfoque diferencial ya alcanzado), un fortalecimiento de nuestra sección de transparencia en la página web, un aumento de las ya numerosas estaciones integradas de servicio presentes en todo el territorio nacional, una gestión ética para fomentar la cultura del trabajo ético integral y de buen desempeño y una rendición de cuentas orientada a sentir de los colombianos.

Todo ello se enmarca en el cambio de visión de cómo ofrecemos nuestros servicios y en una manera de ofrecer unas mejores elecciones para todos los colombianos.

Alexander Vega Rocha
Registrador nacional del estado civil

 REGISTRADURÍA NACIONAL DEL ESTADO CIVIL	PROCESO	PLANEACIÓN DE LA GESTIÓN INSTITUCIONAL	CÓDIGO	PGDC04
	DOCUMENTO	PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL COLOMBIANO DE LA RNEC	VERSIÓN	1

Aprobado: 28/01/2021

Introducción

La Registraduría Nacional del Estado Civil (en adelante, RNEC) comprometida con la lucha contra la corrupción, y teniendo como eje central de su política brindar una atención oportuna y de calidad al colombiano, formula por medio del presente documento su Plan Anticorrupción y de Atención al Colombiano para la vigencia 2023 (en adelante, P AyAC 2023). Al respecto, es necesario hacer algunas precisiones teóricas y conceptuales sobre el término *corrupción* antes de pasar a la descripción de cada componente contenido en este plan.

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


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

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

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

Así pues, la historia ha estado marcada por diferentes hechos que fueron forjando el desarrollo de la corrupción. Aunque podemos citar varios casos en los que se puede evidenciar esta práctica, por ejemplo, en varios apartados de la biblia, las primeras evidencias datan de la antigüedad clásica, específicamente en Grecia, en donde varios ciudadanos se aprovecharon de su cercanía con la República e hicieron préstamos de dinero para comprar tierras al enterarse de que Solón¹ aboliría las deudas adquiridas hasta ese momento para enmendar algunos errores económicos cometidos por su

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

 REGISTRADURÍA NACIONAL DEL ESTADO CIVIL	PROCESO	PLANEACIÓN DE LA GESTIÓN INSTITUCIONAL	CÓDIGO	PGDC04
	DOCUMENTO	PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL COLOMBIANO DE LA RNEC	VERSIÓN	1

Aprobado: 28/01/2021

antecesor (Zabala, 2013).

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


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

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

En el Renacimiento la situación no fue distinta y la Iglesia continuó sus actos de corrupción, específicamente en el alto clero. El caso de Alejandro VI es uno de los más comentados durante este periodo: sobornó a los miembros del Colegio Cardenalicio para ser nombrado papa, concediéndoles títulos y riquezas a sus familias, junto con una cantidad de beneficios que normalmente no se otorgaban.

En los siguientes periodos de la historia, la corrupción no disminuyó. En la Revolución Industrial, por ejemplo, con la invención de máquinas para producir diferentes cosas llegó una transformación profunda de la sociedad. Las personas se trasladaron del

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

 REGISTRADURÍA NACIONAL DEL ESTADO CIVIL	PROCESO	PLANEACIÓN DE LA GESTIÓN INSTITUCIONAL	CÓDIGO	PGDC04
	DOCUMENTO	PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL COLOMBIANO DE LA RNEC	VERSIÓN	1

Aprobado: 28/01/2021

campo a las ciudades y se dio la aparición del proletariado, lo cual dejó a la industria como el sector más importante de la economía. Sin embargo, lo anterior se tradujo en unas condiciones deplorables para los trabajadores, quienes no trabajaban bajo condiciones laborales normales, carecían de los derechos más básicos, como la salud y la educación, y sus sueldos eran extremadamente bajos, comparados con la carga laboral que debían soportar.

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


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

Artículo 1. Finalidad

La finalidad de la presente Convención es:

- a) Promover y fortalecer las medidas para prevenir y combatir más eficaz y eficientemente la corrupción;
- b) Promover, facilitar y apoyar la cooperación internacional y la asistencia técnica en la prevención y la lucha contra la corrupción, incluida la recuperación de activos;
- c) Promover la integridad, la obligación de rendir cuentas y la debida gestión de los asuntos y los bienes públicos. (ONU, 2004)

Esta convención contempló la lucha y prevención de la corrupción desde todos los frentes en sus 71 artículos y, por lo tanto, obligó a los Estados parte a establecer políticas y prácticas de prevención, a mantener un órgano u órganos de prevención contra la corrupción. De igual forma, estableció que los Gobiernos debían adoptar sistemas de convocatoria, contratación, retención, promoción y jubilación de empleados públicos. Adicionalmente, estableció la implementación de un código de conducta para funcionarios públicos en el que se promoviera la integridad, la honestidad y la

 REGISTRADURÍA NACIONAL DEL ESTADO CIVIL	PROCESO	PLANEACIÓN DE LA GESTIÓN INSTITUCIONAL	CÓDIGO	PGDC04
	DOCUMENTO	PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL COLOMBIANO DE LA RNEC	VERSIÓN	1

Aprobado: 28/01/2021

responsabilidad entre ellos. Asimismo, la convención estableció medidas de cooperación internacional e intercambio de información entre todos los Estados parte, entre otras cosas que, sin duda, han ayudado a imponer un deseo de anticorrupción en los diferentes Gobiernos.


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

Enfoque conceptual

Existen diferentes enfoques conceptuales alrededor del término corrupción. Varios académicos y teóricos lo han abordado desde diferentes perspectivas. Sin embargo, la definición del *Diccionario de la lengua española* dice: “Vicio o abuso introducido en las cosas no materiales” (RAE, 2022).

Para los clásicos romanos, el sustantivo significaba algún tipo de alteración negativa, que se entendía como “echar a perder”, “descomponer”, “destituir” o “pervertir”. Otra acepción que se encuentra en el *Diccionario de la lengua española* y que se aproxima un poco más al ámbito público dice: “en las organizaciones, especialmente en las públicas, práctica consistente en la utilización de las funciones y medios de aquellas en provecho, económico o de otra índole, de sus gestores” (RAE, 2022).

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

 REGISTRADURÍA NACIONAL DEL ESTADO CIVIL	PROCESO	PLANEACIÓN DE LA GESTIÓN INSTITUCIONAL	CÓDIGO	PGDC04
	DOCUMENTO	PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL COLOMBIANO DE LA RNEC	VERSIÓN	1

Aprobado: 28/01/2021


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

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

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

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

A pesar de que Rothstein no expone una definición exacta de la corrupción, sí la construye a lo largo de sus libros e, incluso, plantea en otra de sus obras (*Making Sense of Corruption*), en coautoría con Aiysha Varraich (2017), que no se ha hecho un esfuerzo por reflexionar sobre el concepto y lo cataloga como un *concepto paraguas*,

 REGISTRADURÍA NACIONAL DEL ESTADO CIVIL	PROCESO	PLANEACIÓN DE LA GESTIÓN INSTITUCIONAL	CÓDIGO	PGDC04
	DOCUMENTO	PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL COLOMBIANO DE LA RNEC	VERSIÓN	1

Aprobado: 28/01/2021

en el que se vinculan otros conceptos o diferentes tipos de corrupción (clientelismo, patronazgo, particularismo, captura del Estado y patrimonialismo) que en sí mismos representan formas del uso ilegítimo del poder. Según Rothstein, parte de ese problema comienza con que el concepto ha sido utilizado desde varias disciplinas y en diferentes momentos y por esta razón se han establecido diferentes entendimientos de él, hecho que no ha permitido una definición consensuada.

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

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


En suma, se puede afirmar que la manera en la que Rothstein concibe la corrupción viene de una perspectiva diferente a las tradicionales y, mediante el desarrollo de su concepto *calidad de gobierno*, se infiere que la corrupción no es más que la violación al principio de imparcialidad.

Objetivo y proceso de consolidación

Este plan tiene como objetivo central establecer los lineamientos y contextualizar las acciones que orientarán la estrategia de la RNEC para fortalecer los instrumentos e iniciativas en materia de atención al colombiano, atención diferenciada, transparencia y acceso a la información, racionalización de trámites, gestión de riesgos de corrupción, participación y, por último, rendición de cuentas, para lograr la excelencia en el servicio al colombiano.

El proceso de construcción, consolidación, socialización y divulgación del PAyAC 2023 se efectuó con la participación de los directivos y enlaces de Planeación de todas las áreas del nivel central, atendiendo las metodologías y los lineamientos adoptados por la Ley 1474 de 2011 y el Decreto 124 de 2016, de la siguiente manera.

Programación para la elaboración del PAyAC y del mapa de riesgos de corrupción 2023

 REGISTRADURÍA NACIONAL DEL ESTADO CIVIL	PROCESO	PLANEACIÓN DE LA GESTIÓN INSTITUCIONAL	CÓDIGO	PGDC04
	DOCUMENTO	PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL COLOMBIANO DE LA RNEC	VERSIÓN	1

Aprobado: 28/01/2021

La Oficina de Planeación definió, en el mes de noviembre de 2022, los lineamientos, cronogramas y parámetros para la construcción y consolidación del PAyAC en sus siete componentes y, durante la vigencia 2022, estableció los lineamientos para la construcción de los mapas de riesgos de corrupción de la RNEC para la vigencia 2023.

Igualmente, la Oficina de Planeación elaboró los lineamientos técnicos y las indicaciones a partir de las que les solicitó a las áreas competentes la información necesaria para construir y consolidar el PAyAC y los mapas de riesgos de corrupción de la vigencia 2023.

Construcción del PAyAC y de los mapas de riesgos de corrupción 2023

Con la información recopilada, la Oficina de Planeación procedió a elaborar (en el mes de enero de 2023, en conjunto con las áreas del nivel central), las estrategias, objetivos y metas que componen la propuesta del PAyAC de la RNEC para la vigencia 2023. Durante la vigencia 2022, los responsables de los procesos, junto con sus equipos de trabajo en el nivel central y el desconcentrado, identificaron y valoraron los riesgos de corrupción para la vigencia 2023.

Durante el proceso de construcción del PAyAC y de los mapas de riesgos de corrupción, la Oficina de Planeación les brindó acompañamiento a las áreas del nivel central y a las delegaciones departamentales (por vía telefónica y correo institucional). Dicho proceso contó con la participación de todas las áreas responsables de los 10 macroprocesos a nivel central, la Registraduría Distrital y las 32 delegaciones departamentales.


Consolidación del PAyAC y del mapa de riesgos de corrupción 2023

Con la información proporcionada por las áreas y las directrices institucionales, la Oficina de Planeación consolidó las siete estrategias del PAyAC 2023 y del mapa de riesgos de corrupción 2023 de la RNEC. Desarrolló, así, dos documentos:

- 1) Plan Anticorrupción y de Atención al Colombiano 2023 (y anexos).
- 2) Mapas de riesgos de corrupción 2023 (nivel central y delegaciones departamentales).

Consulta y socialización del PAyAC y del mapa de riesgos de corrupción 2023

El PAyAC y el mapa de riesgos de corrupción 2023 de la RNEC fueron objeto de consulta, socialización y divulgación entre los actores internos y externos de la entidad.

 REGISTRADURÍA NACIONAL DEL ESTADO CIVIL	PROCESO	PLANEACIÓN DE LA GESTIÓN INSTITUCIONAL	CÓDIGO	PGDC04
	DOCUMENTO	PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL COLOMBIANO DE LA RNEC	VERSIÓN	1

Aprobado: 28/01/2021

Efectuada la consolidación del PAyAC, la Oficina de Planeación procedió a socializarles dicho proyecto, junto con el mapa de riesgos de corrupción 2023, a los funcionarios de la alta dirección de la RNEC en el Comité de Coordinación de Control Interno.

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

Finalmente, culminada la socialización dentro de las áreas, se publicarán las propuestas de estos dos documentos en la sección “Participa” de la página web de la RNEC. Asimismo, se invitará a los actores internos y externos a que presenten sus opiniones, observaciones, inquietudes o aportes.

Las acciones enunciadas permitieron que el PAyAC y el mapa de riesgos de corrupción para la vigencia 2023 y sus anexos fueran puestos en conocimiento de los actores interesados a nivel interno y externo.

Aprobación del PAyAC y del mapa de riesgos de corrupción 2023


Efectuados los ajustes al PAyAC, se procedió a someter la versión definitiva a consideración y aprobación de los funcionarios de la alta dirección de la RNEC en el Comité Institucional de Control Interno.

Divulgación del PAyAC y del mapa de riesgos de corrupción 2023

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

Integración del PAyAC al Sistema de Planes de la RNEC

De conformidad con el párrafo único del artículo 1.º de la Resolución 060 de 2023 (que establece que “la Entidad adoptará los planes que considere necesarios para el cumplimiento de sus funciones y los demás a los que las entidades del Estado estén obligadas. Estos planes se elaborarán de conformidad con las normas vigentes y se integrarán al Plan de Acción Institucional”), la programación del presente PAyAC se integra, junto con el Plan de Acción 2023, al sistema de planes de la RNEC para la vigencia 2023.

 REGISTRADURÍA NACIONAL DEL ESTADO CIVIL	PROCESO	PLANEACIÓN DE LA GESTIÓN INSTITUCIONAL	CÓDIGO	PGDC04
	DOCUMENTO	PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL COLOMBIANO DE LA RNEC	VERSIÓN	1

Aprobado: 28/01/2021

1. Mandato y organización para la atención al colombiano y la prestación de servicios

1.1. Funciones constitucionales del Registrador Nacional del Estado Civil

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

1.2 Mandato constitucional y legal de la RNEC

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


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

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

1.3 Niveles de organización y administración de la RNEC

De conformidad con las disposiciones legales, para cumplir su misión institucional y sus funciones constitucionales y legales, la RNEC se organiza en dos niveles administrativos:

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

 REGISTRADURÍA NACIONAL DEL ESTADO CIVIL	PROCESO	PLANEACIÓN DE LA GESTIÓN INSTITUCIONAL	CÓDIGO	PGDC04
	DOCUMENTO	PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL COLOMBIANO DE LA RNEC	VERSIÓN	1

Aprobado: 28/01/2021

1.3.1 Nivel central

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

1. Despacho del Registrador Nacional del Estado Civil

- 1.1 Secretaría Privada
- 1.2 Oficina de Comunicaciones y Prensa
- 1.3 Oficina de Control Interno
- 1.4 Oficina de Control Disciplinario

2. Secretaría General

- 2.1 Oficina Jurídica
- 2.2 Oficina de Planeación

3. Registraduría Delegada en lo Electoral

- 3.1 Dirección de Gestión Electoral
- 3.2 Dirección de Censo Electoral


4. Registraduría Delegada para el Registro Civil y la Identificación

- 4.1 Dirección Nacional de Identificación
- 4.2 Dirección Nacional de Registro Civil

5. Gerencia de Informática

6. Gerencia Administrativa y Financiera

- 6.1 Dirección Administrativa

 REGISTRADURÍA NACIONAL DEL ESTADO CIVIL	PROCESO	PLANEACIÓN DE LA GESTIÓN INSTITUCIONAL	CÓDIGO	PGDC04
	DOCUMENTO	PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL COLOMBIANO DE LA RNEC	VERSIÓN	1

Aprobado: 28/01/2021


6.2 Dirección Financiera

7. Gerencia del Talento Humano

1.3.2 Nivel desconcentrado

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

- El nivel desconcentrado está integrado así:
- Registraduría del Distrito Capital
- Delegaciones departamentales
- Registradurías especiales
- Registradurías auxiliares
- Registradurías municipales

 REGISTRADURÍA NACIONAL DEL ESTADO CIVIL	PROCESO	PLANEACIÓN DE LA GESTIÓN INSTITUCIONAL	CÓDIGO	PGDC04
	DOCUMENTO	PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL COLOMBIANO DE LA RNEC	VERSIÓN	1

Aprobado: 28/01/2021

2. Sedes de atención al colombiano

La RNEC cuenta a nivel nacional con 1174 sedes de atención al colombiano, distribuidas de la siguiente manera:


Tabla 1. Sedes de atención al colombiano de la RNEC

Sede	Sedes
Sedes de atención al colombiano	1202
Total	1202

Las sedes de atención al colombiano se encuentran distribuidas territorialmente como se expone en la tabla 2.


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

Sede	Cantidad
Amazonas	2
Antioquia	135
Arauca	9
Atlántico	29
Bogotá, D. C.	30
Bolívar	50
Boyacá	127
Caldas	29
Caquetá	16
Casanare	19
Cauca	43
Cesar	30
Chocó	30
Córdoba	31
Cundinamarca	118
Guainía	2
Guajira	17
Guaviare	4
Huila	40
Magdalena	30
Meta	30
Nariño	68
Norte de Santander	44

 REGISTRADURÍA NACIONAL DEL ESTADO CIVIL	PROCESO	PLANEACIÓN DE LA GESTIÓN INSTITUCIONAL	CÓDIGO	PGDC04
	DOCUMENTO	PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL COLOMBIANO DE LA RNEC	VERSIÓN	1

Aprobado: 28/01/2021

Putumayo	13
Quindío	13
Risaralda	16
San Andrés	2
Santander	93
Sucre	27
Tolima	49
Valle	49
Vaupés	3
Vichada	4
Total general	1202

 REGISTRADURÍA NACIONAL DEL ESTADO CIVIL	PROCESO	PLANEACIÓN DE LA GESTIÓN INSTITUCIONAL	CÓDIGO	PGDC04
	DOCUMENTO	PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL COLOMBIANO DE LA RNEC	VERSIÓN	1

Aprobado: 28/01/2021

3. Caracterización de los usuarios de los servicios de la RNEC


Durante la vigencia 2021, se actualizó la caracterización de los usuarios de servicios de la entidad, a fin de continuar con el mejoramiento del servicio al colombiano y el fortalecimiento institucional. Como instrumento metodológico, se utilizó la “Ficha-encuesta de caracterización de los colombianos que acceden a los trámites y servicios que presta la RNEC”. Esta encuesta está estructurada en veintiséis preguntas, orientadas a obtener información sobre cuatro variables: geográficas, sociodemográficas, relativas al servicio e interacción con la entidad y comportamiento cívico.

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

A continuación, se muestra el resumen del perfil del ciudadano:


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

Variable	Perfil
Rangos de edad	El 49,25 % de los trámites solicitados fueron realizados por la población entre los 27 y los 59 años y el 27,33 %, entre los 7 a los 18 años.
Sexo	El 59,3 % de la población encuestada son mujeres y el 40,6 % son hombres.
Estrato socioeconómico	El 40,7 % de la población encuestada pertenece al estrato 1 y el 32,7 %, al estrato 2.
Nivel de educación	El 30,54 % ha alcanzado estudios de media académica; el 20,97 %, técnico o tecnológico; y el 17,79 %, básica primaria.

 REGISTRADURÍA NACIONAL DEL ESTADO CIVIL	PROCESO	PLANEACIÓN DE LA GESTIÓN INSTITUCIONAL	CÓDIGO	PGDC04
	DOCUMENTO	PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL COLOMBIANO DE LA RNEC	VERSIÓN	1


Aprobado: 28/01/2021

Variable	Perfil
Ocupación actual	El perfil del ciudadano que acude a la RNEC según su ocupación es el siguiente: el 29,9 % son estudiantes; el 18,05 %, trabajadores independientes; y el 15,85 %, está desempleado.
Condiciones o características de vulnerabilidad	El 48,48 % de la población encuestada manifiesta que no se encuentra en ninguna de las condiciones o características de vulnerabilidad listadas; el 25,98 % es padre o madre soltero(a) o cabeza de familia y el 13,75 % pertenece al Sisbén 1 y 2.
Canales de comunicación	Los canales de comunicación a los que tienen acceso la mayoría de los usuarios son el teléfono celular, con el 82,2 %, y la televisión, con el 80,6 %.
Trámite realizado	Los trámites relacionados con cédula de ciudadanía son los más requeridos, con el 51,21 %; le sigue la tarjeta de identidad, con el 30,49 %, y el registro civil, con el 29,28 %.
Dificultad para solicitar el trámite o servicio	El 26,44 % de la población encuestada no tuvo ninguna dificultad a la hora de realizar un trámite; el 22,91 % presentó dificultades relacionadas con la distancia entre la sede de la RNEC y el lugar de residencia o sitio de permanencia. El 12,35 % presentó problemas con el agendamiento. El 10,78 % presentó problemas relacionados con el acceso a la página web.

 REGISTRADURÍA NACIONAL DEL ESTADO CIVIL	PROCESO	PLANEACIÓN DE LA GESTIÓN INSTITUCIONAL	CÓDIGO	PGDC04
	DOCUMENTO	PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL COLOMBIANO DE LA RNEC	VERSIÓN	1

Aprobado: 28/01/2021

Variable	Perfil
Canal de atención	El canal de atención más utilizado por los usuarios es el presencial, con el 57,57 %, y el 29,61 % de los encuestados utiliza el canal virtual para hacer sus trámites o consultas.
Mecanismos de participación ciudadana	El mecanismo de participación ciudadana al cual más acude la población encuestada es el de las elecciones populares, con el 55,2 %, y el 41,7 % nunca ha participado en ningún mecanismo de participación ciudadana.
Satisfacción	El 50,36 % de los encuestados se siente muy satisfecho y el 42,68 % se siente satisfecho con la atención de la Registraduría.
Recomendaciones y sugerencias	El 56,05 % de la población encuestada no tiene ninguna recomendación. El 18,01 % recomienda asignar mayor personal de atención y el 8,13 % recomienda ampliar la cobertura de las sedes de la entidad.

 REGISTRADURÍA NACIONAL DEL ESTADO CIVIL	PROCESO	PLANEACIÓN DE LA GESTIÓN INSTITUCIONAL	CÓDIGO	PGDC04
	DOCUMENTO	PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL COLOMBIANO DE LA RNEC	VERSIÓN	1

Aprobado: 28/01/2021

4. Contextualización y diagnóstico del PAyAC de la vigencia 2022

La RNEC formuló en el año 2021 su PAyAC para la vigencia 2022. Este plan se estructuró en los siguientes siete componentes:

Componente 1. Atención al colombiano

Componente 2. Atención diferenciada

Componente 3. Transparencia y acceso a la información pública

Componente 4. Racionalización de trámites

Componente 5. Gestión ética y de riesgos de corrupción


Componente 6. Participación y gobernanza

Componente 7. Rendición de cuentas

En su versión definitiva, el PAyAC de la vigencia 2022 contempló la ejecución de 33 actividades, distribuidas de la siguiente manera por componente: 9 actividades de *servicio al colombiano*; 1 actividad en materia de *atención diferenciada*; 6 actividades en lo que respecta a *transparencia y acceso a la información pública*; 2 actividades relacionadas con la *racionalización de trámites*; 8 actividades sobre *gestión ética y de riesgos de corrupción*; 2 actividades referentes a *participación y gobernanza*; y 5 actividades en lo que respecta a *rendición de cuentas*.

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

Atención al colombiano. Se sensibilizó a los funcionarios del Grupo de Peticiones, Quejas y Reclamos y a los enlaces de PQR del nivel desconcentrado, sobre los instrumentos vigentes en el proceso de servicio al colombiano y valores institucionales. Asimismo, se publicó y se encuentra actualizado el directorio de responsables de PQRSDC a nivel nacional, el cual está disponible en la intranet. Se identificaron los instrumentos que se definen dentro del enfoque metodológico (pensamiento de diseño) con el fin de modernizar los instrumentos vigentes en el proceso de Servicio al Colombiano, y se efectuaron capacitaciones a los servidores del Grupo de Peticiones, Quejas y Reclamos en temas misionales. Asimismo, se elaboraron y se publicaron

 REGISTRADURÍA NACIONAL DEL ESTADO CIVIL	PROCESO	PLANEACIÓN DE LA GESTIÓN INSTITUCIONAL	CÓDIGO	PGDC04
	DOCUMENTO	PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL COLOMBIANO DE LA RNEC	VERSIÓN	1

Aprobado: 28/01/2021

los informes trimestrales en materia de PQRSDC: seis (6) informes bimestrales de la encuesta de satisfacción de los colombianos en relación con los canales de atención y seis (6) informes bimestrales de la encuesta de satisfacción a la atención de PQRSDC. Por último, la Gerencia del Talento Humano realizó capacitaciones para fortalecer las competencias de los servidores públicos que prestan atención al público.

Atención diferenciada. Se elaboró material y protocolos de atención y sensibilización para personas con discapacidad en materia electoral para las elecciones de la vigencia 2022.

Transparencia y acceso a la información pública. Se efectuaron actividades para el diseño y desarrollo de contenidos de formación y capacitación en cultura democrática y participación política dirigidos a la ciudadanía. Asimismo, se realizaron actividades de fortalecimiento de la oferta estadística en línea y de la difusión y apropiación social del conocimiento sobre temas misionales.


Se actualizó el directorio de servidores públicos en la página web institucional, en cumplimiento de la Ley 1712 de 2014. Se actualizó la información referente al presupuesto general asignado por la RNEC y el FRR, la ejecución presupuestal por vigencia y los estados financieros de la RNEC y el FRR en la sección de “Transparencia” de la página web.

Racionalización de trámites

Se efectuaron acciones de racionalización para los trámites de inscripción en el registro civil de nacimiento y defunción, cédula de ciudadanía de primera vez, duplicado de cédula de ciudadanía, renovación de tarjeta de identidad, duplicado de tarjeta de identidad, tarjeta de identidad de primera vez y cédula digital.

Finalmente, se monitoreó la estrategia de racionalización de trámites para la vigencia 2022 y se preparó el proyecto de la estrategia de racionalización de trámites para la vigencia 2023.

Gestión ética y de riesgos de corrupción. Se consolidaron los mapas de riesgos de corrupción de los niveles central y desconcentrado para la vigencia 2023. También se actualizó el procedimiento de “Administración de riesgos”. De igual forma, la Oficina de Planeación acompañó y asesoró a las áreas en la revisión de los mapas de riesgos de corrupción con el fin

 REGISTRADURÍA NACIONAL DEL ESTADO CIVIL	PROCESO	PLANEACIÓN DE LA GESTIÓN INSTITUCIONAL	CÓDIGO	PGDC04
	DOCUMENTO	PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL COLOMBIANO DE LA RNEC	VERSIÓN	1

Aprobado: 28/01/2021


de fortalecer su elaboración 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 2022; por su parte, la Oficina de Control Interno realizó seguimiento a las actividades programadas en el Plan Anticorrupción y de Atención al Colombiano (2022) y al mapa de riesgos de corrupción (2022). Se realizaron actividades con aplicación de buenas prácticas, que contribuyan al fortalecimiento de la cultura de atención al usuario apropiando los valores y compromisos establecidos y descritos en el código de ética de la entidad.

Participación y gobernanza. Se llevaron a cabo actividades de gestión del conocimiento sobre democracia a través de la investigación académica. Por último, se realizaron grupos focales con partes interesadas y entidades públicas para identificar acciones de mejora de servicios en materia electoral.

Rendición de cuentas. Se difundió por redes sociales institucionales y por la página web la “Audiencia Pública de Rendición de Cuentas 2022”. Asimismo, se implementó un formulario en la página web para conocer los principales temas objeto de interés de la rendición de cuentas 2022. Por su parte, la Oficina de Planeación elaboró el “Informe de rendición de cuentas 2022”, que fue publicado en la página web institucional. Finalmente, se realizó la “Audiencia Pública de Rendición de Cuentas 2022” el día 19 de diciembre de 2022, con transmisión por las redes sociales institucionales.

5. Principales temas o asuntos que originaron PQRSDC durante la vigencia 2022

Con corte a 31 de octubre de 2022, la RNEC recibió un total de 211 226 PQRSDC. De estas, el 59,73 % (126 168) ingresaron por el canal virtual; el 24,69 % (52 162), por medio físico; el 11,93 % (25 203), por medio del canal presencial; y el 3,64 % (7693), por el canal telefónico. En la tabla 4 se presentan los principales temas y/o asuntos que fueron objeto de peticiones, quejas y reclamos:

 REGISTRADURÍA NACIONAL DEL ESTADO CIVIL	PROCESO	PLANEACIÓN DE LA GESTIÓN INSTITUCIONAL	CÓDIGO	PGDC04
	DOCUMENTO	PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL COLOMBIANO DE LA RNEC	VERSIÓN	1

Aprobado: 28/01/2021


Tabla 4. Principales temas o asuntos que originan PQR (2022)

Petición	88,19 %
P-I-Expedición de certificados	10,59 %
P-EL-Exoneración jurados de votación	9,17 %
P-ID-CC-Agendamiento	9,14 %
P-ID-CC-Otros	5,97 %
P-ID-RC-Expedición de copias	5,76 %
P-EL-Certificado Electoral	4,76 %
P-ID-RCN-Otros	4,28 %
P-EL-Jurados de votación	4,26 %
P-ID-RC-Anulación/Corrección/Reconstrucción/Reposición	3,93 %
P-EL-Otros	3,03 %
Reclamo	2,79 %
R-ID-CC-Demora excesiva trámite	0,37 %
R-ID-CC-Trámite Cédula de Ciudadanía Digital	0,32 %
R-EL-Inscripción de cédulas	0,27 %
R-ID-CC-Otros	0,14 %
R-ID-CC-Cancelaciones	0,12 %
R-ID-RC-Anulación/corrección/reconstrucción/reposición	0,11 %
R-ID-CC-No disponibilidad para agendamiento	0,10 %
R-Otros-Varios	0,10 %
Queja	0,83 %
Q-Por insatisfacción en atención presencial	0,39 %
Q-Otras actuaciones de un servidor Público RNEC	0,11 %
Q-Por no atención presencial	0,08 %
Q-Por atención irrespetuosa del servidor público	0,04 %
Q-Por incumplimiento en el horario de atención	0,03 %
Q-Por la actuación de un jurado de votación	0,03 %

Para la formulación del presente PAyAC, se tuvo en cuenta la información presentada en la tabla 4, toda vez que permite desarrollar estrategias y acciones para mejorar los trámites y servicios que la RNEC les presta a los colombianos.

6. Componentes del PAyAC 2023

El PAyAC de la vigencia 2023 se estructuró sobre los siguientes siete componentes o ejes de acción (mencionados en la sección 4).

 REGISTRADURÍA NACIONAL DEL ESTADO CIVIL	PROCESO	PLANEACIÓN DE LA GESTIÓN INSTITUCIONAL	CÓDIGO	PGDC04
	DOCUMENTO	PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL COLOMBIANO DE LA RNEC	VERSIÓN	1


Aprobado: 28/01/2021



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

Proceso de servicio al colombiano. Tiene como fin desarrollar acciones orientadas a identificar las necesidades y expectativas de los usuarios, además de atender de manera oportuna y con criterios de calidad sus requerimientos, a través de los cuatro canales de atención con los que cuenta la RNEC, para así lograr la satisfacción de los usuarios con la atención recibida.

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

 REGISTRADURÍA NACIONAL DEL ESTADO CIVIL	PROCESO	PLANEACIÓN DE LA GESTIÓN INSTITUCIONAL	CÓDIGO	PGDC04
	DOCUMENTO	PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL COLOMBIANO DE LA RNEC	VERSIÓN	1

Aprobado: 28/01/2021

políticos.

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


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

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

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

Riesgo de corrupción. posibilidad de que, por acción u omisión (mediante el uso indebido del poder, de los recursos o de la información), se desvíe la gestión de lo público hacia un beneficio privado.

Mapa de riesgos de corrupción. Es un instrumento de tipo preventivo para analizar, valorar, tratar, comunicar, monitorear, revisar y realizar seguimiento a los riesgos de corrupción. En ese orden de ideas, en el

 REGISTRADURÍA NACIONAL DEL ESTADO CIVIL	PROCESO	PLANEACIÓN DE LA GESTIÓN INSTITUCIONAL	CÓDIGO	PGDC04
	DOCUMENTO	PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL COLOMBIANO DE LA RNEC	VERSIÓN	1

Aprobado: 28/01/2021

marco de los procesos y procedimientos de la RNEC, la acción institucional está orientada a mitigar los riesgos de corrupción mediante el fortalecimiento de los controles para tratarlos y, de esta manera, minimizar su impacto.

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


Gobernanza. Es la “realización de relaciones políticas entre diversos actores involucrados en el proceso de decidir, ejecutar y evaluar decisiones sobre asuntos de interés público, proceso que puede ser caracterizado como un juego de poder, en el cual la competencia y la cooperación coexisten como reglas posibles; y que incluye instituciones tanto formales como informales” (Whittingham, 2010).

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

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

6.1 Componente 1: servicio al colombiano

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

 REGISTRADURÍA NACIONAL DEL ESTADO CIVIL	PROCESO	PLANEACIÓN DE LA GESTIÓN INSTITUCIONAL	CÓDIGO	PGDC04
	DOCUMENTO	PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL COLOMBIANO DE LA RNEC	VERSIÓN	1

Aprobado: 28/01/2021


El diseño y formulación de la estrategia del Plan Anticorrupción y de Atención al Colombiano en su componente de servicio al colombiano, se fundamenta en los siguientes lineamientos normativos, instrumentos metodológicos y documentos institucionales.

Instrumentos normativos:

- Constitución Política de Colombia
- Decreto 2623 de 2009, “por el cual se crea el Sistema Nacional de Servicio al Ciudadano”.
- Ley 1437 de 2011, “Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo”. Regula asuntos como la atención de peticiones, sedes electrónicas, acceso a la información por parte de los ciudadanos, deberes y derechos de los ciudadanos y de los servidores; derechos de las personas ante las autoridades; deberes de las personas; deberes de las autoridades en la atención al público, y deber de información al público.
- Ley 1755 de 2015, “Por medio de la cual se regula el Derecho Fundamental de Petición”.
- Decreto 1166 de 2016, regula la presentación, tratamiento y radicación de las peticiones presentadas verbalmente.
- Documento Conpes 3649 de 2010, Política Nacional de Servicio al Ciudadano.
- Documento Conpes 3785 de 2013, Política Nacional de eficiencia administrativa al Servicio del ciudadano y Modelo de Gestión Pública eficiente al Servicio del Colombiano.
- Documento Conpes 4070 de 2022, Lineamientos de política para la implementación de un modelo de Estado abierto.

Instrumentos metodológicos:

- *Protocolo de Servicio al ciudadano*, Programa Nacional de Servicio al Ciudadano (Departamento Nacional de Planeación, 2015).
- *Guía de lenguaje claro para servidores públicos de Colombia*,

 REGISTRADURÍA NACIONAL DEL ESTADO CIVIL	PROCESO	PLANEACIÓN DE LA GESTIÓN INSTITUCIONAL	CÓDIGO	PGDC04
	DOCUMENTO	PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL COLOMBIANO DE LA RNEC	VERSIÓN	1

Aprobado: 28/01/2021

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

— *Actualización de lineamientos de la política pública de Servicio al Ciudadano* (Departamento Administrativo de la Función Pública, 2020).

Documentos institucionales:

- Proceso de servicio al colombiano (Código SCCR01, versión 1).
- Procedimiento de atención y servicio a los colombianos a través de diferentes canales (Código SCPD02, versión 5).
- Procedimiento de atención de PQRSDC (Código SCPD01, versión 9).
- Manual de servicio a los colombianos (RNEC SCMN01).
- Protocolos de atención al colombiano (RNEC SCPT01).
- Portafolio de trámites y servicios de la (RNEC SCGU01).


Estrategia y subcomponentes³: la estrategia de atención al colombiano de la RNEC comprende la implementación de actividades en los siguientes cuatro ejes de acción:

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

6.2 Componente 2: atención diferenciada

En concordancia con el componente de atención al colombiano, la RNEC busca garantizar atención oportuna, incluyente y efectiva a poblaciones vulnerables y/o con características especiales.

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

 REGISTRADURÍA NACIONAL DEL ESTADO CIVIL	PROCESO	PLANEACIÓN DE LA GESTIÓN INSTITUCIONAL	CÓDIGO	PGDC04
	DOCUMENTO	PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL COLOMBIANO DE LA RNEC	VERSIÓN	1

Aprobado: 28/01/2021

De acuerdo con información del Observatorio Nacional de Discapacidad del Ministerio de Salud y Protección Social, el total de colombianos en condición de discapacidad para abril de 2018 era de 1 404 108 personas, según el Registro de Localización y Caracterización de Personas con Discapacidad (RLCPD). Cabe resaltar que los departamentos con más del 3 % de personas en condición de discapacidad son Magdalena, Cesar, Sucre, Santander, Boyacá, Casanare, Huila, Quindío, Nariño, Putumayo y Amazonas.

Asimismo, de acuerdo con la información suministrada por Censo Nacional de Población y Vivienda 2018, hay 1 905 617 personas que se autorreconocen como indígenas, lo que corresponde al 4,4 % del total nacional de la población. De igual manera, el total de población que se autorreconoce como negra, afrocolombiana, raizal y palenquera en 2018 asciende a 2 982 224 personas. Para el caso de la población que se autorreconoce como gitana o ROM este valor asciende a 2649.


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

Ahora bien, el Plan Nacional de Desarrollo 2018-2023 (Ley 1955 de 2019: “Pacto por Colombia, pacto por la equidad”), plantea una estrategia que tiene como objetivo la inclusión de personas con discapacidad, con la cual se busca impulsar la participación de esta población en igualdad de condiciones, mediante la mejora de la accesibilidad y la implementación de políticas públicas y programas. Lo anterior, con el diseño e implementación del Plan Nacional de Accesibilidad, que deberá ser adoptado por todas las entidades del orden nacional; además de la implementación de un índice de accesibilidad que permitirá medir precisamente los avances en materia de accesibilidad de las instalaciones de las entidades públicas y de los servicios e información que estas ofrecen en modos, medios y formatos de comunicación para las personas en condición de discapacidad.

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

Instrumentos normativos:

- Decreto 2623 de 2009, “por el cual se crea el Sistema Nacional de Servicio al Ciudadano”.
- Conpes 3649. Política Nacional de Servicio al Ciudadano.
- Ley 1618 de 2013, “por medio de la cual se establecen disposiciones

 REGISTRADURÍA NACIONAL DEL ESTADO CIVIL	PROCESO	PLANEACIÓN DE LA GESTIÓN INSTITUCIONAL	CÓDIGO	PGDC04
	DOCUMENTO	PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL COLOMBIANO DE LA RNEC	VERSIÓN	1

Aprobado: 28/01/2021

para garantizar el pleno ejercicio de los derechos de las personas con discapacidad”.

— Conpes 166 de 2013. Política Pública Nacional de Discapacidad e Inclusión Social.

Instrumentos metodológicos:

— *Guía de caracterización de ciudadanos, usuarios y grupos de interés.* Departamento Administrativo de la Función Pública, Departamento Nacional de Planeación.

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

Estrategia y subcomponentes:

La estrategia de atención diferenciada de la RNEC comprende la implementación de acciones en los siguientes dos subcomponentes:

1) Capacitación: formación de los servidores públicos de la RNEC para la atención a poblaciones que, dadas sus características, requieren una atención preferente.

2) Organización: son las condiciones organizacionales que implementa la RNEC para la atención preferente a determinadas grupos poblaciones dadas sus condiciones sociales, sexuales, entre otras.


6.3 Componente 3: transparencia y acceso a la información

La RNEC, con la firme voluntad de facilitar el ejercicio democrático y permitir que los colombianos accedan fácil y oportunamente a la información de su interés, formula en el presente documento su Plan de Acción de Transparencia y Acceso a la información pública para la vigencia 2023.

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

Instrumentos normativos:

— Ley 1474 de 2011, “por la cual se dictan normas orientadas a fortalecer

 REGISTRADURÍA NACIONAL DEL ESTADO CIVIL	PROCESO	PLANEACIÓN DE LA GESTIÓN INSTITUCIONAL	CÓDIGO	PGDC04
	DOCUMENTO	PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL COLOMBIANO DE LA RNEC	VERSIÓN	1

Aprobado: 28/01/2021

los mecanismos de prevención, investigación y sanción de actos de corrupción y la efectividad del control de la gestión pública”.

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

— Decreto 103 de 2015, “por el cual se reglamenta parcialmente la Ley 1712 de 2014 y se dictan otras disposiciones”.

— Resolución 1519 de 2020, “por la cual se definen los estándares y directrices para publicar la información señalada en la Ley 1712 del 2014 y se definen los requisitos en materia de acceso a la información pública, accesibilidad web, seguridad digital, y datos abiertos”.

Estrategia y subcomponentes⁴:


La estrategia de transparencia y acceso a la información pública de la RNEC para la vigencia 2023 comprende la implementación de actividades en los siguientes seis subcomponentes:

- 1) Lineamientos de transparencia activa
- 2) Lineamientos de transparencia pasiva
- 3) Protección de datos personales
- 4) Elaboración de los instrumentos de Gestión de la Información
- 5) Capacitación y sensibilización
- 6) Monitoreo del acceso a la información pública

6.4 Componente 4: racionalización de trámites

La Ley 1955 de 2019, por la cual se expide el “Plan Nacional de Desarrollo 2018-2023: pacto por Colombia, pacto por la equidad”, en su artículo 333, le otorgó facultades extraordinarias al Presidente de la República por un término de seis meses, una vez publicada dicha ley, para simplificar o suprimir o reformar trámites, procesos y

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

 REGISTRADURÍA NACIONAL DEL ESTADO CIVIL	PROCESO	PLANEACIÓN DE LA GESTIÓN INSTITUCIONAL	CÓDIGO	PGDC04
	DOCUMENTO	PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL COLOMBIANO DE LA RNEC	VERSIÓN	1

Aprobado: 28/01/2021

procedimientos innecesarios existentes en la administración pública. Como consecuencia de lo anterior, se expidió el Decreto 2106 de 2019, mediante el cual se dictaron normas para simplificar, suprimir y reformar trámites, procesos y procedimientos. Específicamente para la RNEC, se emitieron directrices para la simplificación de distintos trámites en el Estado colombiano.


La RNEC, con el objetivo de establecer un apropiado acercamiento con los colombianos y desarrollar acciones que permitan contar con trámites simples, eficientes, directos y oportunos, formula a continuación la estrategia de racionalización de trámites para la vigencia 2023.

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

Instrumentos normativos:

- Decreto 2106 de 2019, “por medio del cual se dictan normas para simplificar, suprimir y reformar trámites, procesos y procedimientos innecesarios existentes en la administración pública”.
- Decreto 1083 de 2015, “por medio del cual se expide el Decreto Único Reglamentario del Sector de Función Pública”. Regula el procedimiento para establecer y modificar los trámites autorizados por la ley y crear las instancias para los mismos efectos.
- Decreto Ley 019 de 2012, “por el cual se dictan normas para suprimir o reformar regulaciones, procedimientos y trámites innecesarios existentes en la Administración Pública”. Dicta las normas para suprimir o reformar regulaciones, procedimientos y trámites innecesarios existentes en la Administración Pública.
- Ley 962 de 2005, “por la cual se dictan disposiciones sobre racionalización de trámites y procedimientos administrativos de los organismos y entidades del Estado y de los particulares que ejercen funciones públicas o prestan servicios públicos”. Dicta disposiciones sobre racionalización de trámites y procedimientos administrativos de los organismos y entidades del Estado y de los particulares que ejercen funciones públicas o prestan servicios públicos.

Instrumentos metodológicos:

 REGISTRADURÍA NACIONAL DEL ESTADO CIVIL	PROCESO	PLANEACIÓN DE LA GESTIÓN INSTITUCIONAL	CÓDIGO	PGDC04
	DOCUMENTO	PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL COLOMBIANO DE LA RNEC	VERSIÓN	1

Aprobado: 28/01/2021

— *Estrategias para la construcción del plan anticorrupción y de atención al ciudadano*, versión 2 (Secretaría de Transparencia Presidencia de la República, 2015).

— *Metodología para la implementación del Modelo Integrado de Planeación y Gestión* (Departamento Administrativo de la Función Pública, versión 2, febrero de 2016).

— *Guía metodológica para la racionalización trámites* (Departamento Administrativo de la Función Pública, diciembre de 2017).

Estrategia y subcomponentes⁵:

La estrategia de Racionalización de Trámites de la Registraduría Nacional del Estado Civil para la vigencia 2023 comprende la implementación de un plan de acción en los siguientes dos subcomponentes:

- 1) Racionalización de trámites
- 2) Monitoreo a la racionalización de trámites


La estrategia y Plan de Acción de Racionalización de Trámites se encuentra contenido en el formato diligenciado con las acciones de racionalización registradas en el Sistema Único de Información de Trámites (SUIT) del Departamento Administrativo de la Función Pública.

6.5 Componente 5: gestión ética y de riesgos de corrupción (mapa de riesgos de corrupción)

La Registraduría Nacional del Estado Civil, con el firme propósito de administrar los riesgos de corrupción, fortalecer los controles para tratarlos y minimizar su impacto, formula por medio del presente documento la estrategia para la gestión del riesgo de corrupción en la vigencia 2023.

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

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

 REGISTRADURÍA NACIONAL DEL ESTADO CIVIL	PROCESO	PLANEACIÓN DE LA GESTIÓN INSTITUCIONAL	CÓDIGO	PGDC04
	DOCUMENTO	PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL COLOMBIANO DE LA RNEC	VERSIÓN	1

Aprobado: 28/01/2021

institucionales.

Instrumentos normativos:

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

— Conpes 167 de 2013, “Estrategia Nacional de Política Pública Integral Anticorrupción”.

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

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

Instrumentos metodológicos:


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

— *Guía para la administración del riesgo y el diseño de controles en entidades públicas* (Departamento Administrativo de la Función Pública, 2020).

Políticas y guías institucionales:

— Política de Administración de Riesgos de la Registraduría Nacional del Estado Civil (adoptada mediante la Resolución 4000 del 28 de marzo de 2018).

— Procedimiento de Administración de Riesgos (Código SGPD02, versión 6, aprobado el 10 de octubre de 2022).

 REGISTRADURÍA NACIONAL DEL ESTADO CIVIL	PROCESO	PLANEACIÓN DE LA GESTIÓN INSTITUCIONAL	CÓDIGO	PGDC04
	DOCUMENTO	PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL COLOMBIANO DE LA RNEC	VERSIÓN	1

Aprobado: 28/01/2021

Estrategia y subcomponentes⁶:

La estrategia de gestión del riesgo de corrupción de la RNEC para la vigencia 2023 comprende la implementación de un plan de acción en los siguientes diez subcomponentes:


- 1) Divulgación
- 2) Monitoreo y revisión
- 3) Seguimiento
- 4) Construcción del mapa de riesgos de corrupción 2023
- 5) Revisión y validación
- 6) Consolidación
- 7) Aprobación
- 8) Consulta y socialización
- 9) Ajustes
- 10) Divulgación
- 11) Gestión ética: su objetivo es para fomentar, promover y fortalecer una cultura de trabajo ético integral y de buen desempeño.

6.6 Componente 6: participación y gobernanza

La RNEC, con el propósito de fomentar y cualificar la participación ciudadana, formula en el presente documento su estrategia de participación y gobernanza para la vigencia 2023, con el objetivo de fortalecer y aumentar los canales de comunicación con la ciudadanía, las partes interesadas y nuestros servidores públicos.

El diseño y formulación de la estrategia de participación ciudadana, como un

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

 REGISTRADURÍA NACIONAL DEL ESTADO CIVIL	PROCESO	PLANEACIÓN DE LA GESTIÓN INSTITUCIONAL	CÓDIGO	PGDC04
	DOCUMENTO	PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL COLOMBIANO DE LA RNEC	VERSIÓN	1

Aprobado: 28/01/2021

componente adicional a los cinco componentes obligatorios del PAyAC, se fundamenta en los siguientes lineamientos normativos.

Instrumentos normativos:

- Constitución Política de Colombia de 1991 (artículos 2, 40, 103 y 270).
- Ley 134 de 1994, “por la cual se dictan normas sobre mecanismos de participación ciudadana”.
- Ley 1474 de 2011. Artículo 78: democratización de la administración pública.
- Decreto 2482 de 2012: políticas de desarrollo administrativo (transparencia, participación y servicio al ciudadano).
- Ley 1712 de 2014, “por medio de la cual se crea la Ley de Transparencia y del Derecho de Acceso a la Información Pública Nacional y se dictan otras disposiciones”.
- Ley 1757 de 2015, “por la cual se dictan disposiciones en materia de promoción y protección del derecho a la participación democrática”.


Instrumentos metodológicos:

- *La planificación participativa para lograr un cambio estructural con igualdad* (Comisión Económica para América Latina y el Caribe —Cepal—, 2015).
- Participación en el control social a la gestión pública (Ministerio del Interior y de Justicia, 2006).

Estrategia y subcomponentes:

La estrategia de participación ciudadana de la RNEC para la vigencia 2023 comprende la implementación de acciones en los siguientes dos subcomponentes:

- 1) Participación y gobernanza de partes interesadas: tiene como objetivo involucrar a los diferentes actores externos para el mejoramiento de trámites misionales
- 2) Participación y gobernanza de los servidores públicos: mediante la

 REGISTRADURÍA NACIONAL DEL ESTADO CIVIL	PROCESO	PLANEACIÓN DE LA GESTIÓN INSTITUCIONAL	CÓDIGO	PGDC04
	DOCUMENTO	PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL COLOMBIANO DE LA RNEC	VERSIÓN	1

Aprobado: 28/01/2021

participación de los servidores públicos de la RNEC, se busca implementar mejoras a los trámites y servicios institucionales.

6.7 Componente 7: rendición de cuentas

La RNEC formula a continuación la estrategia de rendición de cuentas para la vigencia 2023, con el objetivo de consolidar el diálogo directo y continuo y la rendición de cuentas como procesos permanentes entre la RNEC y los colombianos, de cara al desarrollo de una cultura de participación ciudadana, transparencia y rendición de cuentas institucional y a los colombianos.

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


Instrumentos normativos:

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

Instrumentos metodológicos:

- *Estrategias para la Construcción del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano*, versión 2 (Secretaría de Transparencia, Presidencia de la República, 2015).
- *Manual Único de Rendición de Cuentas (MURC)*, con enfoque basado en derechos humanos y paz, (versión 2) (Departamento Administrativo de la Función Pública, 2019).
- Procedimiento de rendición de cuentas (Código PGPD06, versión 1).

6.7.1 Estrategia de rendición de cuentas 2023

 REGISTRADURÍA NACIONAL DEL ESTADO CIVIL	PROCESO	PLANEACIÓN DE LA GESTIÓN INSTITUCIONAL	CÓDIGO	PGDC04
	DOCUMENTO	PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL COLOMBIANO DE LA RNEC	VERSIÓN	1

Aprobado: 28/01/2021

En la presente subsección se expone la estrategia de rendición de cuentas de la Registraduría Nacional del Estado Civil para la vigencia 2023.

La estrategia de rendición de cuentas que se presenta por medio del presente documento, se orienta hacia el cumplimiento del Conpes 3654 de 2010 y de los lineamientos metodológicos expuestos en el *Manual Único de Rendición de Cuentas* elaborado por el Departamento Administrativo de la Función Pública (2019). Es importante resaltar el concepto jurídico de *rendición de cuentas*, contemplado en el artículo 48 de la Ley 1757 de 2015, en el cual la rendición de cuentas se entiende como el proceso conformado por un conjunto de normas, procedimientos, metodologías, estructuras, prácticas y resultados, mediante los cuales las entidades de la administración pública del nivel nacional y territorial y los servidores públicos informan, explican y dan a conocer los resultados de su gestión a los ciudadanos, a la sociedad civil, a otras entidades públicas y a los organismos de control a partir de la promoción del diálogo.

6.7.1.1 Fases de la estrategia de rendición de cuentas


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

1) Aprestamiento: organización gradual de actividades que promueven la cultura de rendición de cuentas dentro de la entidad y en el relacionamiento con los grupos de valor. Incluye actividades tales como identificación del estado actual de la rendición de cuentas, capacitación y organización del equipo líder.

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

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

4) Ejecución: es la puesta en marcha de la estrategia de rendición de

 REGISTRADURÍA NACIONAL DEL ESTADO CIVIL	PROCESO	PLANEACIÓN DE LA GESTIÓN INSTITUCIONAL	CÓDIGO	PGDC04
	DOCUMENTO	PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL COLOMBIANO DE LA RNEC	VERSIÓN	1

Aprobado: 28/01/2021

cuentas de acuerdo con las actividades definidas.

6.7.1.2 Subcomponentes de la estrategia de rendición de cuentas⁷

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

6.7.2 Objetivos de la rendición de cuentas

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

6.7.2.1 Objetivo general

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


6.7.2.2 Objetivos específicos

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

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

Diálogo-explicación. Fomentar y cualificar el diálogo, la comunicación bidireccional y la retroalimentación entre la RNEC y los colombianos, mediante la planificación y ejecución de instrumentos y jornadas innovadoras para la rendición de cuentas que garanticen la interlocución

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

 REGISTRADURÍA NACIONAL DEL ESTADO CIVIL	PROCESO	PLANEACIÓN DE LA GESTIÓN INSTITUCIONAL	CÓDIGO	PGDC04
	DOCUMENTO	PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL COLOMBIANO DE LA RNEC	VERSIÓN	1

Aprobado: 28/01/2021

y deliberación sobre temas de gestión institucional.

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

6.7.3 Principios de la rendición de cuentas

La estrategia de rendición de cuentas de la RNEC se fundamenta en los siguientes cinco principios:


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

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

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

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

5) Responsabilidad pública. Principio que recae en el Estado, las instituciones, las autoridades y los funcionarios públicos de servir a la comunidad y garantizar el interés público y responsabilidad que el

 REGISTRADURÍA NACIONAL DEL ESTADO CIVIL	PROCESO	PLANEACIÓN DE LA GESTIÓN INSTITUCIONAL	CÓDIGO	PGDC04
	DOCUMENTO	PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL COLOMBIANO DE LA RNEC	VERSIÓN	1

Aprobado: 28/01/2021

ciudadano asume de acuerdo con el conocimiento que tiene de cuáles son sus derechos y obligaciones en la sociedad.

6.7.4 Definición del equipo responsable de la rendición de cuentas

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

A los *responsables de los procesos y macroprocesos en el nivel central y desconcentrado* les corresponde adelantar las actividades propuestas en el PAyAC y en la estrategia de rendición de cuentas, y rendir los informes y reportes de su cumplimiento y gestión, así como el apoyo que les sean solicitados por las Oficinas de Planeación y Control Interno.


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

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

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

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

Con el objetivo de promover la participación de organizaciones y actores representativos de diferentes sectores de la sociedad, la RNEC consultará e invitará a los diversos espacios de participación ciudadana y rendición de cuentas a las siguientes organizaciones y grupos de interés:

 REGISTRADURÍA NACIONAL DEL ESTADO CIVIL	PROCESO	PLANEACIÓN DE LA GESTIÓN INSTITUCIONAL	CÓDIGO	PGDC04
	DOCUMENTO	PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL COLOMBIANO DE LA RNEC	VERSIÓN	1

Aprobado: 28/01/2021

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


6.7.6 Temas, aspectos y contenidos mínimos del informe de gestión de rendición de cuentas y demás espacios de participación ciudadana y rendición de cuentas

De conformidad con el *Manual único de rendición de cuentas del Estado colombiano* los temas, aspectos y contenidos mínimos a tener en cuenta en el *Informe de rendición de cuentas*, en la audiencia pública de rendición de cuentas y en los demás espacios y jornadas de participación ciudadana y rendición de cuentas de la Registraduría Nacional del Estado Civil, son los siguientes: a) electoral; b) identificación y registro civil; c) inclusión y garantía de derechos; d) tecnología; e) electoral; f) gestión presupuestal y contractual; g) fortalecimiento institucional; y h) talento humano.

6.7.7 Estrategia de comunicaciones y divulgación

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

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

 REGISTRADURÍA NACIONAL DEL ESTADO CIVIL	PROCESO	PLANEACIÓN DE LA GESTIÓN INSTITUCIONAL	CÓDIGO	PGDC04
	DOCUMENTO	PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL COLOMBIANO DE LA RNEC	VERSIÓN	1

Aprobado: 28/01/2021

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

- Página web de la RNEC (sección de “Transparencia y acceso a la información pública”)
- Facebook (transmisión en directo)
- Twitter (transmisión en directo)


6.7.7.2 Acciones de divulgación de información para la rendición de cuentas

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

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

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

Tabla 5. Instrumento de consulta a la ciudadanía y servidores

 REGISTRADURÍA NACIONAL DEL ESTADO CIVIL	PROCESO	PLANEACIÓN DE LA GESTIÓN INSTITUCIONAL	CÓDIGO	PGDC04
	DOCUMENTO	PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL COLOMBIANO DE LA RNEC	VERSIÓN	1

Aprobado: 28/01/2021

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

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

Las consultas o invitaciones que se les realicen a los colombianos y grupos de interés para participar en los temas y espacios de participación ciudadana y rendición de cuentas dispuestos por la RNEC en la vigencia 2023 deberán seguir las siguientes reglas:


- Se definirán medios de comunicación universal, de fácil acceso y amplia cobertura.
- Se efectuará la convocatoria o invitación a participar en el tema o evento con una antelación de mínimo de 5 días calendario a su realización.
- Se suministrará la información a los colombianos o grupos de interés convocados.

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

La RNEC establecerá y hará uso de los siguientes espacios de diálogo con los colombianos y realizará los siguientes eventos en materia de rendición de cuentas a la ciudadanía:

- Audiencia pública participativa de rendición de cuentas.
- Otros espacios y eventos que defina el Señor Registrador.

6.7.8 Estrategia y metodología de evaluación y seguimiento de la estrategia de

 REGISTRADURÍA NACIONAL DEL ESTADO CIVIL	PROCESO	PLANEACIÓN DE LA GESTIÓN INSTITUCIONAL	CÓDIGO	PGDC04
	DOCUMENTO	PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL COLOMBIANO DE LA RNEC	VERSIÓN	1

Aprobado: 28/01/2021

rendición de cuentas

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

Tabla 6. Seguimiento de la estrategia de rendición de cuentas

Estrategia	Actividad	Fecha
Seguimiento a la elaboración y ejecución del componente de rendición de cuentas	Realizar seguimiento a las acciones programadas en el Plan de Acción de Rendición de Cuentas para el primer, segundo y tercer cuatrimestre.	Corte a 30 de abril, 31 de agosto y 31 de diciembre
Análisis y evaluación de la rendición de cuentas 2023	Analizar y evaluar la rendición de cuentas en la RNEC y generar las observaciones y sugerencias de mejora para la rendición de cuentas de las siguientes vigencias.	31 de diciembre


En el evento de que la Oficina de Control Interno detecte retrasos o demoras o algún tipo de incumplimiento de las fechas establecidas en el cronograma del PAyAC 2023 o en la estrategia de rendición de cuentas, deberá informarlo al responsable para que se realicen las acciones orientadas a cumplir la actividad.

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

8. Formulación de las estrategias del PAyAC 2023 por componentes

En conjunto, las estrategias del PAyAC 2023 se exponen en la matriz de su formulación, las cuales se anexan al presente documento, al igual que el mapa de riesgos de corrupción del nivel central y del nivel desconcentrado (delegaciones).


Vale la pena resaltar que pueden agregarse, modificarse, eliminarse o complementarse las actividades programadas para la vigencia 2023, de acuerdo con las necesidades, expectativas o nuevas oportunidades de las partes interesadas en el desarrollo del plan.

 REGISTRADURÍA NACIONAL DEL ESTADO CIVIL	PROCESO	PLANEACIÓN DE LA GESTIÓN INSTITUCIONAL	CÓDIGO	PGDC04
	DOCUMENTO	PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL COLOMBIANO DE LA RNEC	VERSIÓN	1

Aprobado: 28/01/2021

Referencias

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

 REGISTRADURÍA NACIONAL DEL ESTADO CIVIL	PROCESO	PLANEACIÓN DE LA GESTIÓN INSTITUCIONAL	CÓDIGO	PGDC04
	DOCUMENTO	PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL COLOMBIANO DE LA RNEC	VERSIÓN	1

Aprobado: 28/01/2021

ASPECTOS QUE CAMBIARON EL DOCUMENTO	RESPONSABLE DE LA SOLICITUD DEL CAMBIO	FECHA DEL CAMBIO DD/MM/AAAA	VERSIÓN
Nuevo	Jefe de la Oficina de Planeación	29/01/2020	0
Actualización vigencia 2021	Jefe de la Oficina de Planeación	28/01/2021	1
Actualización vigencia 2022	Jefe de la Oficina de Planeación	31/01/2022	2
Actualización vigencia 2023	Jefe de la Oficina de Planeación	31/01/2023	3

ELABORÓ: Silvia Lorena González Sánchez Profesional de la Oficina de Planeación César Augusto Saavedra Forero Técnico Operativo de la Oficina de Planeación	REVISÓ: Dr. José Fernando Flórez Ruiz Jefe de la Oficina de Planeación	APROBÓ: Comité de Coordinación de Control Interno
FECHA: 23/01/2023	FECHA: 26/01/2023	FECHA: 30/01/2023



REGISTRADURÍA
NACIONAL DEL ESTADO CIVIL