



**REGISTRADURÍA
NACIONAL DEL ESTADO CIVIL**

**MACROPROCESO
GESTIÓN DEL SISTEMA DE CONTROL INTERNO**

**INFORME DE SEGUIMIENTO AL
PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL COLOMBIANO**

II CUATRIMESTRE DE 2023

Bogotá, D.C., septiembre de 2023

 REGISTRADURÍA NACIONAL DEL ESTADO CIVIL	PROCESO	SEGUIMIENTO A LA GESTIÓN INSTITUCIONAL	CÓDIGO	SIFT01
	FORMATO	INFORME DE SEGUIMIENTO	VERSIÓN	2

Aprobado: 09/07/2021

Tabla de contenido

1.	ASPECTOS GENERALES	5
1.1	Objetivo del seguimiento.....	5
1.2	Alcance del seguimiento	5
1.3	Normatividad.....	5
2.	RESUMEN DE LAS ACTIVIDADES OBJETO DE SEGUIMIENTO	6
2.1	COMPONENTE 1: SERVICIO AL COLOMBIANO	7
2.2	COMPONENTE 2: ATENCIÓN DIFERENCIADA.....	10
2.3	COMPONENTE 3: TRANSPARENCIA Y ACCESO A LA INFORMACIÓN.....	12
2.4	COMPONENTE 4: RACIONALIZACIÓN DE TRÁMITES	13
2.5	COMPONENTE 5: GESTIÓN ÉTICA Y DE RIESGOS DE CORRUPCIÓN	32
	Riesgos de Corrupción Nivel Central.....	34
	Riesgos de Corrupción Nivel Desconcentrado	38
2.6	COMPONENTE 6: PARTICIPACIÓN CIUDADANA Y GOBERNANZA.....	39
2.7	COMPONENTE 7: RENDICIÓN DE CUENTAS	41
3.	AVANCE DE CUMPLIMIENTO PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL COLOMBIANO.....	41
4.	FORTALEZAS Y DEBILIDADES	42
4.1	Fortalezas	42
4.2	Debilidades	42

 REGISTRADURÍA NACIONAL DEL ESTADO CIVIL	PROCESO	SEGUIMIENTO A LA GESTIÓN INSTITUCIONAL	CÓDIGO	SIFT01
	FORMATO	INFORME DE SEGUIMIENTO	VERSIÓN	2

Aprobado: 09/07/2021

Índice de Tablas

Tabla 1. Componentes Plan Anticorrupción y de Atención al Colombiano.....	7
Tabla 2. Zona de niveles de severidad de los riesgos de corrupción	36
Tabla 3. Zona del nivel de severidad del riesgo de corrupción.....	37
Tabla 4. Proceso en la zona del nivel de severidad “Moderado” del riesgo de corrupción.....	37
Tabla 5. Zona de niveles de severidad de los riesgos de corrupción Riesgo Inherente y Riesgo Residual.....	39
Tabla 6. Porcentaje de Cumplimiento de Actividades por Componente.....	42

 REGISTRADURÍA NACIONAL DEL ESTADO CIVIL	PROCESO	SEGUIMIENTO A LA GESTIÓN INSTITUCIONAL	CÓDIGO	SIFT01
	FORMATO	INFORME DE SEGUIMIENTO	VERSIÓN	2

Aprobado: 09/07/2021

Índice de Gráficas

Gráfica 1. Riesgos de Corrupción y Controles según afectación de Probabilidad e Impacto Nivel Central	35
Gráfica 2. Zona de niveles de severidad de los riesgos de corrupción - Riesgo Inherente y Riesgo residual.....	36
Gráfica 3. Riesgos de Corrupción y Control según afectación de Probabilidad e Impacto FSV.....	37
Gráfica 4. Riesgos de Corrupción y Controles según afectación de Probabilidad e Impacto (Nivel desconcentrado).....	38

 REGISTRADURÍA NACIONAL DEL ESTADO CIVIL	PROCESO	SEGUIMIENTO A LA GESTIÓN INSTITUCIONAL	CÓDIGO	SIFT01
	FORMATO	INFORME DE SEGUIMIENTO	VERSIÓN	2

Aprobado: 09/07/2021

1. ASPECTOS GENERALES

La Registraduría Nacional del Estado Civil en cumplimiento de lo establecido en las Estrategias para la construcción del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano (PAYAC) acorde a las políticas descritas en el artículo 73 de la Ley 1474 de 2011, en el artículo 52 de la Ley 1757 de 2015, en la Ley de Transparencia y Acceso a la Información (Ley 1712 de 2014) y acorde con lo establecido en el Decreto 1499 de 2017 que actualizó el Modelo Integrado de Planeación y Gestión, llevó a cabo el seguimiento del Plan Anticorrupción y de Atención al Colombiano correspondiente al segundo cuatrimestre de la vigencia 2023.

1.1 Objetivo del seguimiento

Adelantar el seguimiento a los avances de cumplimiento de las actividades consignadas en el Plan Anticorrupción y Atención al Colombiano, encaminadas a fomentar la transparencia en la gestión que permitan la identificación, seguimiento y control oportuno de los riesgos de corrupción; la sistematización y racionalización de los trámites; fortalecer la participación de los colombianos en todas las etapas de toma de decisiones de la Registraduría Nacional del Estado Civil y sus Fondos Adscritos estableciendo estrategias para el mejoramiento del servicio y satisfacción de los ciudadanos.

1.2 Alcance del seguimiento

Este informe evalúa los resultados de las metas establecidas en el “Plan anticorrupción y de atención al colombiano” de la Registraduría Nacional del Estado Civil y sus Órganos Adscritos, de acuerdo con lo programado, para el período cuatrimestral del 1 de mayo al 31 de agosto de 2023.

1.3 Normatividad

Con el propósito de desarrollar un seguimiento eficiente para la evaluación del Plan Anticorrupción y Atención al Colombiano se utiliza como marco de referencia los siguientes criterios:

- Ley 87 de 1993, por la cual se establecen normas para el ejercicio del control interno en las entidades y organismos del estado y se dictan otras disposiciones.
- Ley 962 de 2005, Ley Anti-trámites dicta disposiciones sobre racionalización de trámites y procedimientos administrativos de los organismos y entidades del Estado y de los particulares que ejercen funciones públicas o prestan servicios públicos.

 REGISTRADURÍA NACIONAL DEL ESTADO CIVIL	PROCESO	SEGUIMIENTO A LA GESTIÓN INSTITUCIONAL	CÓDIGO	SIFT01
	FORMATO	INFORME DE SEGUIMIENTO	VERSIÓN	2

Aprobado: 09/07/2021

- 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.” Art. 73 y Art. 76.
- Decreto 2641 del 2012: Por el cual se reglamentan los artículos 73 y 76 de la Ley 1474 de 2011. Relativo al Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano.
- Ley 1712 de 2014. Ley de Transparencia y Acceso a la Información Pública, Art 9 literal g) “Publicar el Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano, de conformidad con el artículo 73 de la Ley 1474 de 2011”.
- Decreto 1081 de 2015, Título 4, Art. 2.1.4.1. Estrategias para la Construcción del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano.
- Decreto 648 de 19 de abril de 2017 “Por el cual se modifica y adiciona el Decreto 1083 de 2015, Reglamentario Único del Sector de la Función Pública”.
- Decreto 1499 de 11 de septiembre de 2017 por medio del cual se modifica el Decreto 1083 de 2015, Decreto Único Reglamentario del Sector Función Pública, en lo relacionado con el Sistema de Gestión establecido en el artículo 133 de la Ley 1753 de 2015 – actualización Modelo Integrado de Planeación y Gestión – MIPG.
- Resolución 4000 de 28 de marzo de 2018 “Por la cual se actualiza la Política de Administración de Riesgos de la Registraduría Nacional del Estado Civil – RNEC.
- Guía de para la administración del riesgo y el diseño de controles en entidades Públicas, Diciembre 20 – Versión 5.
- Resolución 4397 del 19 de junio de 2020, por la cual se actualiza la adopción del Sistema Institucional de Control Interno en la Registraduría Nacional del Estado Civil y sus Fondos Adscritos, se determinan las competencias del Comité Institucional de Coordinación de Control Interno y se derogan las Resoluciones 6149 del 10 de septiembre de 2009 y 424 del 1 de junio de 2015.

2. RESUMEN DE LAS ACTIVIDADES OBJETO DE SEGUIMIENTO

En atención a la Estrategia definida para la construcción del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano, la Oficina de Control Interno realizó seguimiento al cumplimiento de las orientaciones y obligaciones derivadas del mencionado documento; procedió hacer la verificación de los siete (7) componentes que integran el Plan Anticorrupción y de Atención al Colombiano de la Registraduría Nacional del Estado Civil y sus Órganos Adscritos, correspondiente al segundo cuatrimestre de la vigencia 2023. Los componentes son los siguientes: Atención al Colombiano, Atención Diferenciada, Transparencia y Acceso a la Información Pública, Racionalización de Trámites, Gestión Ética y de Riesgos de Corrupción, Participación y Gobernanza y Rendición de Cuentas.

	PROCESO	SEGUIMIENTO A LA GESTIÓN INSTITUCIONAL	CÓDIGO	SIFT01
	FORMATO	INFORME DE SEGUIMIENTO	VERSIÓN	2

Aprobado: 09/07/2021

La Oficina de Control Interno verificó el cumplimiento de los diferentes componentes, para lo cual tuvo en cuenta los procesos Misionales, de Apoyo, Estratégicos y de Evaluación y Control de la siguiente manera:

Tabla 1. Componentes Plan Anticorrupción y de Atención al Colombiano

No.	COMPONENTES	MACROPROCESO RESPONSABLE
1.	Atención al Colombiano	Planeación y Direccionamiento Estratégico Gestión del Talento Humano
2.	Atención Diferenciada	Electoral Registro Civil e Identificación
3.	Transparencia y Acceso a la Información	Planeación y Direccionamiento Estratégico Gestión Administrativa y Financiera Gestión del Talento Humano
4.	Racionalización de Trámites	Planeación y Direccionamiento Estratégico Registro Civil e Identificación
5.	Gestión Ética y de Riesgos de Corrupción	Planeación y Direccionamiento Estratégico Gestión del Talento Humano Gestión de Sistema de Control Interno
6.	Participación Ciudadana y Gobernanza	Electoral
7.	Rendición de Cuentas	Gestión de la Comunicación Pública y Estratégica Gestión del Sistema de Control Interno Planeación y Direccionamiento Estratégico

Fuente: Componentes Plan Anticorrupción y de Atención al Colombiano

2.1 COMPONENTE 1: SERVICIO AL COLOMBIANO

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

La estrategia de servicio al colombiano de la RNEC comprende la implementación de actividades en cinco subcomponentes:

- Relacionamiento con el ciudadano
- Fortalecimiento de los canales de atención
- Talento Humano
- Normativo y procedimental: procesos y procedimientos
- Estructura Administrativa y direccionamiento estratégico

Resultados esperados

- Realizar el 100% de las actividades de fortalecimiento
- Realizar el 100% de las actividades de gestión académica propuestas

 REGISTRADURÍA NACIONAL DEL ESTADO CIVIL	PROCESO	SEGUIMIENTO A LA GESTIÓN INSTITUCIONAL	CÓDIGO	SIFT01
	FORMATO	INFORME DE SEGUIMIENTO	VERSIÓN	2

Aprobado: 09/07/2021

- Realizar el 100% de las actividades propuestas para la ciudadanía
- Actualizar el 100% de los registros requeridos en el directorio de responsables de PQRSDC
- Realizar el 100% de las capacitaciones programadas para el grupo de PQRSDC
- Elaborar y publicar el 100% de los informes trimestrales de la gestión en materia de PQRSDC en la RNEC
- Actualizar la Carta de trato digno
- Dar tratamiento y respuesta oportuna al 100% de PQRSDC recibidas
- Realizar el 100% de las actividades para satisfacción ciudadana con relación a los canales de atención y la atención de PQRSDC
- Actualizar y publicar el 100% de los documentos del Sistema de Gestión de Calidad para el proceso de Servicio al colombiano programados
- Realizar el 100% de las actividades programadas para crear la resolución

Para este segundo seguimiento se obtienen los siguientes avances:

Subcomponente: Relacionamiento con el ciudadano

Acciones ejecutadas:

- ✓ **Acción “Llevar a cabo actividades que fortalezcan las competencias de los servidores públicos que prestan la atención al usuario en técnicas de atención misional al ciudadano.”:** Se realizó una pieza gráfica con el fin de fortalecer las competencias de los servidores públicos que prestan la atención al usuario en técnicas de atención misional al ciudadano. **Avance:** 100%. **Logros obtenidos|:** Se llevo a cabo la totalidad de las actividades planeadas en el cuatrimestre para fortalecimiento.

Acción: “Desarrollar e implementar contenidos de formación y capacitación en cultura democrática y participación política dirigidos a la ciudadanía.”: Se realizaron gestiones interinstitucionales para articular las actividades del CEDAE, con la Universidad de Antioquía, la Escuela Superior de Administración Pública, la Organización Nacional de Indígenas de Colombia – ONIC, la Secretaría de la Mujer, Grupo de Acción y Apoyo Trans Fundación GAAT y vínculos con el Instituto Republicano Internacional entre las entidades más destacadas; contar con la asesoría de otras entidades en materia de inclusión; brindar el apoyo del CEDAE a dichas entidades; y generar 7 productos entre foros, infografías y podcasts. Además, se desarrollaron actividades de capacitación presenciales y virtuales, incluyendo el desarrollo completo del curso de diseño de campañas políticas para mujeres. **Avance:**

 REGISTRADURÍA NACIONAL DEL ESTADO CIVIL	PROCESO	SEGUIMIENTO A LA GESTIÓN INSTITUCIONAL	CÓDIGO	SIFT01
	FORMATO	INFORME DE SEGUIMIENTO	VERSIÓN	2

Aprobado: 09/07/2021

50%. **Logros obtenidos:** Se realizó la totalidad de las actividades propuestas para la ciudadanía en el cuatrimestre evaluado.

- ✓ **Acción: “Fomentar actividades de gestión del conocimiento sobre democracia y los sistemas de identificación a través de la investigación académica.”:** Se desarrollaron las primeras etapas de proyectos como: (i) el libro "Democracia y Reconciliación" (ii) la cartilla sobre derechos de identidad y políticos de la comunidad LGBTQ+; y, (iii) el banco de casos de víctimas del conflicto armado en condición de discapacidad. **Avance:** 33,33%. **Logros obtenidos:** Se realizó la totalidad de las actividades propuestas en el cuatrimestre para fomentar la gestión del conocimiento sobre democracia a través de la investigación académica.
- ✓ **Acción “Medir la satisfacción ciudadana con relación a los canales de atención y la atención de PQRSDC.”:** Se elaboraron los informes de las encuestas de satisfacción frente a la atención de PQRSDC y por los diferentes canales de atención. **Avance:** 40% **Logros obtenidos:** Medición de la satisfacción ciudadana con relación a los canales de atención mediante 323 encuestas y la atención de PQRSDC mediante 228 encuestas de satisfacción realizadas. *(Dato a 30 de junio).*

Subcomponente: Talento Humano

- ✓ **Acción “Gestionar capacitaciones para el Grupo de Peticiones, Quejas y Reclamos en temas de interés para la atención de solicitudes ciudadanas.”:** Los funcionarios del Grupo de peticiones, quejas y reclamos recibieron 3 capacitaciones en el periodo: “Encuentro de Enlaces de PQRSDC’s”, “Gestión Ambiental” y en electoral sobre el “Calendario Electoral”. **Avance:** 50%. **Logros obtenidos:** Setenta (70) servidores capacitados.

Subcomponente: Normativo y procedimental

Acciones ejecutadas:

- ✓ **Acción “Elaborar y publicar el informe trimestral de la gestión en materia de PQRSDC en la RNEC.”:** Se elaboró y se publicó el informe de gestión de PQRSDC para el segundo trimestre de 2023. **Avance:** 25%. **Logros obtenidos:** Informe elaborado y publicado.
- ✓ **Acción “Medir el tratamiento y respuesta oportuna en los términos de ley a las PQRSDC recibidas por el Grupo de Peticiones, Quejas y Reclamos.”:** Se elaboraron los reportes de desempeño del Grupo de Peticiones, Quejas y Reclamos para el periodo. **Avance:** 40%. **Logros obtenidos:** Medición del

	PROCESO	SEGUIMIENTO A LA GESTIÓN INSTITUCIONAL	CÓDIGO	SIFT01
	FORMATO	INFORME DE SEGUIMIENTO	VERSIÓN	2

Aprobado: 09/07/2021

tratamiento y respuesta oportuna en los términos de ley a las PQRSDC recibidas por el Grupo de Peticiones, Quejas y Reclamos.

- ✓ **Acción “Actualizar y publicar los documentos del Sistema de Gestión de Calidad para el proceso de Servicio al Colombiano.”:** Se actualizó el documento de Protocolos de atención al Colombiano. **Avance:** 50%. **Logros obtenidos:** Actualización y publicación de los documentos del Sistema de Gestión de Calidad para el proceso de Servicio al Colombiano.

Subcomponente: Estructura administrativa y direccionamiento estratégico

Acciones ejecutadas:

- ✓ **Acción “Crear la política de Servicio al Colombiano en la RNEC.”:** La Oficina de Planeación y el Grupo de Peticiones, Quejas y Reclamos elaboró y revisó el proyecto de la Resolución “*Por la cual se adopta la política de servicio y atención al usuario de la Registraduría Nacional del Estado Civil*” **Avance:** 50%. **Logros obtenidos:** Proyecto de Resolución por la cual se adopta la política de servicio y atención al usuario de la Registraduría Nacional del Estado Civil.

Subcomponente: Fortalecimiento de los canales de atención

Acciones ejecutadas:

- ✓ **Acción “Actualizar el directorio de responsables para la gestión de PQRSDC a nivel nacional en la intranet institucional.”:** Se rediseñó y se actualizó el directorio de enlaces de PQRSDC que se encuentra disponible en la Intranet. **Avance:** 50%. **Logros obtenidos:** Registros requeridos en el directorio de responsables de PQRSDC actualizados al 100%.

2.2 COMPONENTE 2: ATENCIÓN DIFERENCIADA

La estrategia busca garantizar atención oportuna, incluyente y efectiva a poblaciones vulnerables y/o con características especiales. Así mismo busca incorporar acciones afirmativas orientadas a facilitar la prestación de productos y servicios a la población.

La estrategia de Atención Diferenciada de la Registraduría Nacional comprende la implementación de acciones en un subcomponente:

- **Capacitación y Organización:** formación de los servidores públicos de la RNEC para la atención a poblaciones que, dadas sus características, requieren una

 REGISTRADURÍA NACIONAL DEL ESTADO CIVIL	PROCESO	SEGUIMIENTO A LA GESTIÓN INSTITUCIONAL	CÓDIGO	SIFT01
	FORMATO	INFORME DE SEGUIMIENTO	VERSIÓN	2

Aprobado: 09/07/2021

atención preferente y las condiciones organizacionales que implementa la RNEC para la atención preferente a determinados grupos poblaciones dadas sus condiciones sociales, sexuales, entre otras.

Resultados esperados

- Elaborar el 100% de los materiales y protocolos de atención y sensibilización en materia electoral para las personas con discapacidad y personas trans-elecciones autoridades territoriales 2023.
- Traducir el 100% de la información electoral relevante para las elecciones territoriales de 2023 a lenguas nativas.

Para este segundo seguimiento se tienen los siguientes avances:

Subcomponente: Capacitación y organización

Acciones ejecutadas:

- ✓ **Acción “Elaborar material y protocolos de atención y sensibilización en materia electoral para las personas con discapacidad y personas trans-elecciones autoridades territoriales 2023.”:** Se elaboró el material y protocolos de atención en materia electoral para las personas con discapacidad y personas trans para el desarrollo de la inscripción de ciudadanos”. **Avance:** 50%. **Logros obtenidos:** Protocolo para la atención de personas con discapacidad elecciones territoriales 2023; Protocolo para el trato de las personas trans durante la jornada electoral; Lineamientos para el trato a las personas trans en las elecciones; Lineamientos para el trato a las personas trans en las elecciones; y, Género y diversidad sexual, todos dispuestos en la pagina web a través de <https://www.registraduria.gov.co/sites/-Sistema-Integral-de-Capacitacion-Electoral/enfoque-diferencial.php#top> y 12.918 puestos dispuestos con tarjeta Braille para personas con discapacidad visual.
- ✓ **Acción “Realizar las traducciones de la información electoral relevante para las elecciones territoriales de 2023 a lenguas nativas.”:** En este cuatrimestre se tradujo material de capacitación electoral (información de candidatos y GSC) en lenguas nativas: creole, tikuna y sikuni. Para este procedimiento se buscó gente de la comunidad para que se pudiera cumplir con este propósito. Dicho material esta para la consulta pública en la página del SICE - enfoque diferencial- A su vez se solicitó por correo electrónico a los Departamentos la relación de aquellas comunidades que en un eventual caso necesitan traductor de lengua nativa el día de las elecciones. **Avance:** 40%. **Logros obtenidos:** Se desarrolló la totalidad de las traducciones programadas en el cuatrimestre evaluado.

 REGISTRADURÍA NACIONAL DEL ESTADO CIVIL	PROCESO	SEGUIMIENTO A LA GESTIÓN INSTITUCIONAL	CÓDIGO	SIFT01
	FORMATO	INFORME DE SEGUIMIENTO	VERSIÓN	2

Aprobado: 09/07/2021

- ✓ **Acción “Desarrollar estrategias de divulgación a población perteneciente a comunidades indígenas y de negritudes, respecto a la importancia del registro civil.”:** Durante el periodo se realizó la traducción de la información electoral relevante para las elecciones territoriales de 2023 a la lengua nativa de la comunidad Tikuna. **Avance:** 100%. **Logros obtenidos:** Se desarrolló el 100% de las estrategias de divulgación programadas en el cuatrimestre evaluado.

2.3 COMPONENTE 3: TRANSPARENCIA Y ACCESO A LA INFORMACIÓN

La Registraduría Nacional del Estado Civil – RNEC diseña la estrategia de transparencia y acceso a la información con la firme voluntad de facilitar el ejercicio democrático y permitir que los colombianos accedan fácil y oportunamente a la información de su interés.

La estrategia de transparencia y acceso a la información pública de la Registraduría Nacional del Estado Civil - RNEC para la vigencia 2023 comprende la implementación de actividades en un subcomponente:

- Lineamientos de transparencia activa.

Resultados esperados

- Registros actualizados
- Realizar el 100% de las actualizaciones automáticas por la Intranet del directorio de información de los servidores públicos de la entidad.
- Matriz de cumplimiento actualizada
- Realizar el 100% de las actividades propuestas para robustecer la oferta estadística.

Para este segundo seguimiento se tienen los siguientes avances:

Subcomponente: Lineamientos de transparencia activa

Acciones ejecutadas:

- ✓ **Acción “Actualizar el presupuesto general asignado por RNEC y FRR, la ejecución presupuestal por vigencia y los estados financieros por RNEC y FRR en la sección de Transparencia de la página web:** Se actualizó el presupuesto general asignado por RNEC Y FRR, la ejecución Presupuestal por vigencia y los estados financieros por RNEC y FRR en la sección de Transparencia de la página web. **Avance:** 33,33%. **Logros obtenidos:**

	PROCESO	SEGUIMIENTO A LA GESTIÓN INSTITUCIONAL	CÓDIGO	SIFT01
	FORMATO	INFORME DE SEGUIMIENTO	VERSIÓN	2

Aprobado: 09/07/2021

Presupuesto general asignado por RNEC Y FRR; ejecución presupuestal por vigencia; y estados financieros por RNEC y FRR, actualizados y publicados en la sección de Transparencia de la página web.

- ✓ **Acción “Realizar la validación para la actualización automática por la intranet del directorio de información de los servidores públicos de la Entidad, para ser incluido en la sección de transparencia de la página web, en cumplimiento de la Ley 1712 de 2014:** Se realizaron 13.082 (3.953 Planta - 9.129 Supernumerarios) actualizaciones a la base de datos, correspondientes a la información generada por vinculaciones de nuevos servidores a la RNEC y por aquellas reglamentarias que los servidores públicos realizaron periódicamente. **Avance:** 33,33%. **Logos obtenidos:** Actualización de la base de datos de la RNEC con la información generada por vinculaciones de nuevos servidores a la RNEC y por aquellas reglamentarias que los servidores públicos realizaron periódicamente.

- ✓ **Acción “Desarrollar actividades para robustecer la oferta estadística en línea, así como la difusión y apropiación social del conocimiento sobre temas relacionados con la misionalidad de la RNEC.”:** Se desarrollan bases para productos finales, de ejemplo están las bases de datos de cédulas dejadas sin efecto por resoluciones del CNE, base de datos de medios sobre delitos electorales y mapas de georreferenciación de los puestos de votación para elecciones territoriales 2023. **Avance:** 33,33%. **Logros obtenidos:** Se desarrolló la totalidad de las actividades programadas en el cuatrimestre evaluado.

2.4 COMPONENTE 4: RACIONALIZACIÓN DE TRÁMITES

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

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:

- Racionalización de trámites.
- Monitoreo a la racionalización de trámites.

 REGISTRADURÍA NACIONAL DEL ESTADO CIVIL	PROCESO	SEGUIMIENTO A LA GESTIÓN INSTITUCIONAL	CÓDIGO	SIFT01
	FORMATO	INFORME DE SEGUIMIENTO	VERSIÓN	2

Aprobado: 09/07/2021

Resultados esperados:

- Realizar seguimiento y presentar informe de avance y/o implementación de los trámites en proceso de racionalización en la matriz SUIT para la vigencia 2023 y programar otras acciones de racionalización de trámites
- Monitorear la estrategia de racionalización de trámites 2023

Para este segundo seguimiento se tienen los siguientes avances:

Subcomponente: Racionalización de trámites

Acciones ejecutadas:

- ✓ **Acción “Realizar seguimiento al avance de las estrategias de racionalización de trámites en la matriz SUIT para la vigencia 2023 y programar otras acciones de racionalización de trámites para el 2024.”:** La Dirección Nacional de Identificación, mediante comunicación RDRCI-DNI-206 del 4/05/2023 envió a la Registraduría Delegada para el Registro Civil y la Identificación el informe y las evidencias del avance de las estrategias de racionalización de trámites. **Avance:** 33,33%. **Logros obtenidos:** Reportes de seguimiento realizados y actualizada la información en la página web y en los formatos integrados de la plataforma SUIT para el cuatrimestre evaluado.
- ✓ **Acción “Monitorear la estrategia de racionalización de trámites 2023”:** La Oficina de Planeación efectuó el monitoreo a la estrategia de racionalización de trámites para el segundo cuatrimestre de la vigencia. **Avance:** 50%. **Logros obtenidos:** Monitoreo registrado en el SUIT.

- **Matriz SUIT**

Teniendo en cuenta que el subcomponente de Racionalización de trámites incluye el seguimiento de los avances y/o de la implementación de estos en la herramienta para el diagnóstico y planeación de acciones de mejora para la efectiva gestión, a continuación, se describe el seguimiento realizado por la Oficina de Control Interno reportado en el Sistema Único de Información de Trámites así:

Trámite No. 26 Renovación de la tarjeta de identidad

Tipo de racionalización: Tecnológica

Acciones racionalización: Optimización del aplicativo

 REGISTRADURÍA NACIONAL DEL ESTADO CIVIL	PROCESO	SEGUIMIENTO A LA GESTIÓN INSTITUCIONAL	CÓDIGO	SIFT01
	FORMATO	INFORME DE SEGUIMIENTO	VERSIÓN	2

Aprobado: 09/07/2021

Mejora por implementar: Continuando con el proyecto de implementación de una nueva Estación Integrada de Servicio – EIS- se pretende poner a disposición e instalar aproximadamente 531 estaciones adicionales a las que se tienen actualmente (incluidos consulados), (cifra que puede variar según los recursos disponibles en la entidad), logrando así ampliar la cobertura a lo largo de todas las oficinas del país y adicionalmente, en los consulados de Colombia en el exterior y reduciendo el tiempo de respuesta o duración del trámite en mayor cantidad de oficinas posible.

En las registradurías que solo cuentan con estaciones DCU, el tiempo de producción de los documentos, pasaría de un lapso de 2 a 4 meses, en condiciones normales desde la preparación hasta la generación del lote de envío, a un tiempo estimado de 30 días hábiles para ello. Así mismo, actualmente los trámites en los consulados tienen un tiempo estimado de 6 a 9 meses en condiciones normales desde la preparación hasta la generación del lote de envío y con la implementación de dichas estaciones se pararía a un tiempo aproximado de 30 a 45 días en condiciones normales.

Con relación a este trámite se presentan las siguientes observaciones por parte de la Oficina de Control Interno:

- Con el contrato 002 del 31 de enero de 2023, se adquirieron 731 Estaciones Integradas de Servicios EIS adicionales a las contratadas en la vigencia pasada, con el propósito de que el 100% de las Registradurías del País y Consulados de Colombia en el exterior cuenten con esta herramienta tecnológica, las cuales se encuentra en etapa de organización y logística para su distribución e implementación, que inició a partir del 01 de junio de 2023; para lo cual se distribuyeron a los departamentos, para campañas de masificación de documentos, consulados de Colombia en el exterior y para creación de nuevas oficinas.
- La mejora del trámite en la Entidad se encuentra en operación en el 34,84% de las Oficinas de la Registraduría a Nivel Nacional, por lo que se ha venido ampliando la cobertura hasta cubrir el 100% de las Oficinas a medida que se adquieren y disponen de las EIS. Por lo tanto, las nuevas EIS adquiridas en 2023 se encuentran en etapa de alistamiento, logística para distribución e implementación y operación, lo que inició a partir del 1 de junio de 2023. La implementación se realizó en 940 oficinas con cobertura de EIS a nivel nacional, correspondiente a un avance del 78% del total (1.205 oficinas). Así mismo, para la atención de los connacionales, en los Consulados de Estados Unidos, se realizó la entrega de 33 Estaciones Integradas de Servicios - EIS, de acuerdo con los niveles de demanda del servicio, las cuales se instalaron en los consulados de Estados Unidos, Panamá y Europa.

 REGISTRADURÍA NACIONAL DEL ESTADO CIVIL	PROCESO	SEGUIMIENTO A LA GESTIÓN INSTITUCIONAL	CÓDIGO	SIFT01
	FORMATO	INFORME DE SEGUIMIENTO	VERSIÓN	2

Aprobado: 09/07/2021

Con el contrato 002 del 31 de enero de 2023, se efectuó la adquisición 731 Estaciones Integradas de Servicios en un mayor número a lo programado (531). A 31 de diciembre de 2023 se continuará con los trámites pertinentes para incrementar la cantidad de EIS instaladas y en operación; logrando así un mayor número de ciudadanos en el territorio nacional recibiendo los beneficios propuestos con relación a los controles de calidad y tiempos de producción.

- El trámite fue actualizado en el SUIT, con relación a los sitios en dónde se encuentran las EIS en operación.
- Como apoyo a la operación del despliegue se han efectuaron 8 capacitaciones vía Teams a los funcionarios de las Registradurías donde se efectuó este despliegue, para que de manera adecuada se implemente y ponga en marcha las EIS, de cara a una efectiva prestación del servicio.
- Todos los usuarios que acceden a las Oficinas a nivel nacional que cuentan con EIS en operación, y a los Consulados, están recibiendo los beneficios de la mejora del trámite, resultado de la implementación y puesta en operación de la herramienta EIS con mayor cobertura a nuevas Oficinas, de acuerdo con el listado de oficinas que cuentan con estaciones EIS, dispuesto en la página web institucional.
- La Entidad cuenta con mecanismo para medir los beneficios que recibe el usuario a través de las estadísticas de producción que se generan y que se está utilizando para las Registradurías que ya disponen de la Estación Integrada de Servicios - EIS; al igual que, se cuentan con indicadores de gestión. Las nuevas EIS adquiridas en 2023 que se encuentran en operación, igualmente cuentan con el mecanismo de medición implementado por la Entidad.

Trámite No. 39 Duplicado de la tarjeta de identidad

Tipo de racionalización: Tecnológica

Acciones racionalización: Optimización del aplicativo

Mejora por Implementar: Continuando con el proyecto de implementación de una nueva Estación Integrada de Servicio – EIS- se pretende poner a disposición e instalar aproximadamente 531 estaciones adicionales a las que se tienen actualmente (incluidos consulados), (cifra que puede variar según los recursos disponibles en la entidad), logrando así ampliar la cobertura a lo largo de todas las oficinas del país y adicionalmente, en los consulados de Colombia en el exterior y reduciendo el tiempo de respuesta o duración del trámite en mayor cantidad de oficinas posible.

En las registradurías que solo cuentan con estaciones DCU, el tiempo de

 REGISTRADURÍA NACIONAL DEL ESTADO CIVIL	PROCESO	SEGUIMIENTO A LA GESTIÓN INSTITUCIONAL	CÓDIGO	SIFT01
	FORMATO	INFORME DE SEGUIMIENTO	VERSIÓN	2

Aprobado: 09/07/2021

producción de los documentos, pasaría de un lapso de 2 a 4 meses, en condiciones normales desde la preparación hasta la generación del lote de envío, a un tiempo estimado de 30 días hábiles para ello. Así mismo, actualmente los trámites en los consulados tienen un tiempo estimado de 6 a 9 meses en condiciones normales desde la preparación hasta la generación del lote de envío y con la implementación de dichas estaciones se pararía a un tiempo aproximado de 30 a 45 días en condiciones normales.

Con relación a este trámite se presentan las siguientes observaciones por parte de la Oficina de Control Interno:

- Con el contrato 002 del 31 de enero de 2023, se adquirieron 731 Estaciones Integradas de Servicios EIS adicionales a las contratadas en la vigencia pasada, con el propósito de que el 100% de las Registradurías del País y Consulados de Colombia en el exterior cuenten con esta herramienta tecnológica, las cuales se encuentra en etapa de organización y logística para su distribución e implementación, que inició a partir del 01 de junio de 2023; para lo cual se distribuyeron a los departamentos, para campañas de masificación de documentos, consulados de Colombia en el exterior y para creación de nuevas oficinas.
- La mejora del trámite en la Entidad se encuentra en operación en el 34,84% de las Oficinas de la Registraduría a Nivel Nacional, por lo que se ha venido ampliando la cobertura hasta cubrir el 100% de las Oficinas a medida que se adquieren y disponen de las EIS. Por lo tanto, las nuevas EIS adquiridas en 2023 se encuentran en etapa de alistamiento, logística para distribución e implementación y operación, lo que inició a partir del 1 de junio de 2023. La implementación se realizó en 940 oficinas con cobertura de EIS a nivel nacional, correspondiente a un avance del 78% del total (1.205 oficinas). Así mismo, para la atención de los connacionales, en los Consulados de Estados Unidos, se realizó la entrega de 33 Estaciones Integradas de Servicios - EIS, de acuerdo con los niveles de demanda del servicio, las cuales se instalaron en los consulados de Estados Unidos, Panamá y Europa.

Con el contrato 002 del 31 de enero de 2023, se efectuó la adquisición 731 Estaciones Integradas de Servicios en un mayor número a lo programado (531). A 31 de diciembre de 2023 se continuará con los trámites pertinentes para incrementar la cantidad de EIS instaladas y en operación; logrando así un mayor número de ciudadanos en el territorio nacional recibiendo los beneficios propuestos con relación a los controles de calidad y tiempos de producción. Conformé a lo anterior, se implementó un total de 774 oficinas con cobertura de EIS a nivel nacional, correspondiente a un avance del 64% del total (1.202 oficinas). Así mismo, para la atención de los connacionales, en los Consulados de Estados Unidos, se realizó la entrega de 10

 REGISTRADURÍA NACIONAL DEL ESTADO CIVIL	PROCESO	SEGUIMIENTO A LA GESTIÓN INSTITUCIONAL	CÓDIGO	SIFT01
	FORMATO	INFORME DE SEGUIMIENTO	VERSIÓN	2

Aprobado: 09/07/2021

Estaciones Integradas de Servicios - EIS, de acuerdo con los niveles de demanda del servicio, las cuales se instalaron en las ciudades de Atlanta, Boston, Chicago, Houston, Los Angeles, Newark, Nueva York, Orlando, San Francisco y Washington D.C.

- El trámite fue actualizado en el SUIT, con relación a los sitios en dónde se encuentran las EIS en operación.
- Como apoyo a la operación del despliegue se han efectuaron 8 capacitaciones vía Teams a los funcionarios de las Registradurías donde se efectuó este despliegue, para que de manera adecuada se implemente y ponga en marcha las EIS, de cara a una efectiva prestación del servicio.
- Todos los usuarios que acceden a las Oficinas a nivel nacional que cuentan con EIS en operación, y a los Consulados, están recibiendo los beneficios de la mejora del trámite, resultado de la implementación y puesta en operación de la herramienta EIS con mayor cobertura a nuevas Oficinas, de acuerdo con el listado de oficinas que cuentan con estaciones EIS, dispuesto en la página web institucional.
- La Entidad cuenta con mecanismo para medir los beneficios que recibe el usuario a través de las estadísticas de producción que se generan y que se está utilizando para las Registradurías que ya disponen de la Estación Integrada de Servicios - EIS; al igual que, se cuentan con indicadores de gestión. Las nuevas EIS adquiridas en 2023 que se encuentran en operación, igualmente cuentan con el mecanismo de medición implementado por la Entidad.

Trámite No. 44 Duplicado de la cédula de ciudadanía

Tipo de racionalización: Tecnológica

Acciones racionalización: Optimización del aplicativo

Mejora por Implementar: Continuando con el proyecto de implementación de una nueva Estación Integrada de Servicio – EIS- se pretende poner a disposición e instalar aproximadamente 531 estaciones adicionales a las que se tienen actualmente (incluidos consulados), (cifra que puede variar según los recursos disponibles en la entidad), logrando así ampliar la cobertura a lo largo de todas las oficinas del país y adicionalmente, en los consulados de Colombia en el exterior y reduciendo el tiempo de respuesta o duración del trámite en mayor cantidad de oficinas posible.

En las registradurías que solo cuentan con estaciones DCU, el tiempo de producción de los documentos, pasaría de un lapso de 2 a 4 meses, en condiciones normales desde la preparación hasta la generación del lote de envío, a un tiempo estimado de 30 días hábiles para ello. Así mismo, actualmente los

 REGISTRADURÍA NACIONAL DEL ESTADO CIVIL	PROCESO	SEGUIMIENTO A LA GESTIÓN INSTITUCIONAL	CÓDIGO	SIFT01
	FORMATO	INFORME DE SEGUIMIENTO	VERSIÓN	2

Aprobado: 09/07/2021

trámites en los consulados tienen un tiempo estimado de 6 a 9 meses en condiciones normales desde la preparación hasta la generación del lote de envío y con la implementación de dichas estaciones se pararía a un tiempo aproximado de 30 a 45 días en condiciones normales.

Con relación a este trámite se presentan las siguientes observaciones por parte de la Oficina de Control Interno:

- Con el contrato 002 del 31 de enero de 2023, se adquirieron 731 Estaciones Integradas de Servicios EIS adicionales a las contratadas en la vigencia pasada, con el propósito de que el 100% de las Registradurías del País y Consulados de Colombia en el exterior cuenten con esta herramienta tecnológica, las cuales se encuentra en etapa de organización y logística para su distribución e implementación, que inició a partir del 01 de junio de 2023; para lo cual se distribuyeron a los departamentos, para campañas de masificación de documentos, consulados de Colombia en el exterior y para creación de nuevas oficinas.
- La mejora del trámite en la Entidad se encuentra en operación en el 34,84% de las Oficinas de la Registraduría a Nivel Nacional, por lo que se ha venido ampliando la cobertura hasta cubrir el 100% de las Oficinas a medida que se adquieren y disponen de las EIS. Por lo tanto, las nuevas EIS adquiridas en 2023 se encuentran en etapa de alistamiento, logística para distribución e implementación y operación, lo que inició a partir del 1 de junio de 2023. La implementación se realizó en 940 oficinas con cobertura de EIS a nivel nacional, correspondiente a un avance del 78% del total (1.205 oficinas). Así mismo, para la atención de los connacionales, en los Consulados de Estados Unidos, se realizó la entrega de 33 Estaciones Integradas de Servicios - EIS, de acuerdo con los niveles de demanda del servicio, las cuales se instalaron en los consulados de Estados Unidos, Panamá y Europa.
Con el contrato 002 del 31 de enero de 2023, se efectuó la adquisición 731 Estaciones Integradas de Servicios en un mayor número a lo programado (531). A 31 de diciembre de 2023 se continuará con los trámites pertinentes para incrementar la cantidad de EIS instaladas y en operación; logrando así un mayor número de ciudadanos en el territorio nacional reciba los beneficios propuestos con relación a los controles de calidad y tiempos de producción.
- El trámite fue actualizado en el SUIT, con relación a los sitios en dónde se encuentran las EIS en operación.
- Como apoyo a la operación del despliegue se han efectuaron 8 capacitaciones vía Teams a los funcionarios de las Registradurías donde se efectuó este despliegue, para que de manera adecuada se implemente y ponga en marcha las EIS, de cara a una efectiva prestación del servicio.

 REGISTRADURÍA NACIONAL DEL ESTADO CIVIL	PROCESO	SEGUIMIENTO A LA GESTIÓN INSTITUCIONAL	CÓDIGO	SIFT01
	FORMATO	INFORME DE SEGUIMIENTO	VERSIÓN	2

Aprobado: 09/07/2021

- Todos los usuarios que acceden a las Oficinas a nivel nacional que cuentan con EIS en operación, y a los Consulados, están recibiendo los beneficios de la mejora del trámite, resultado de la implementación y puesta en operación de la herramienta EIS con mayor cobertura a nuevas Oficinas, de acuerdo con el listado de oficinas que cuentan con estaciones EIS, dispuesto en la página web institucional.
- La Entidad cuenta con mecanismo para medir los beneficios que recibe el usuario a través de las estadísticas de producción que se generan y que se está utilizando para las Registradurías que ya disponen de la Estación Integrada de Servicios - EIS; al igual que, se cuentan con indicadores de gestión. Las nuevas EIS adquiridas en 2023 que se encuentran en operación, igualmente cuentan con el mecanismo de medición implementado por la Entidad.

Trámite No. 47 Certificaciones de Nacionalidad y Certificaciones de Nacionalidad y Certificaciones excepcionales de información ciudadana no sujeta a reserva legal

Tipo de racionalización: Tecnológica

Acciones racionalización: Firma electrónica

Mejora por implementar: Se implementará un piloto en las Estaciones Integradas de Servicios – EIS, en las cuales se autorice el módulo de expedición de certificados de nacionalidad con firma digital, permitiendo así la autenticación biométrica dactilar y facial automática, validando la titularidad del solicitante.

Con relación a este trámite se presentan las siguientes observaciones por parte de la Oficina de Control Interno:

- Se cuenta con un plan de trabajo, reportando que a la fecha y de acuerdo con el Acta No. 125_002 del 6 de julio de 2023, se socializó la solución realizada por parte del Aliado Tecnológico IDEMIA en referencia a Validación pruebas funcionales para despliegue EIS, y se obtiene la aprobación por parte de la Entidad de la implementación de los cambios presentados. Actualmente, se está a la espera que desde la Secretaría General de la Entidad se efectúe la convocatoria al Comité de Tarifas para aprobar el valor de este certificado. Una vez se tenga dicha aprobación, se iniciará un piloto en el Grupo de Servicio de Información Ciudadana, diez (10) días antes de poner a disposición de toda la ciudadanía esta solución. Se encuentran en implementación las actividades de la mejora por cuanto se está a la espera que desde la Secretaría General de la Entidad se efectúe la convocatoria al Comité de Tarifas para aprobar el valor de este

 REGISTRADURÍA NACIONAL DEL ESTADO CIVIL	PROCESO	SEGUIMIENTO A LA GESTIÓN INSTITUCIONAL	CÓDIGO	SIFT01
	FORMATO	INFORME DE SEGUIMIENTO	VERSIÓN	2

Aprobado: 09/07/2021

certificado. Una vez se tenga dicha aprobación, se iniciará un piloto en el Grupo de Servicio de Información Ciudadana, diez (10) días antes de poner a disposición de toda la ciudadanía esta solución.

En consideración a que la mejora se viene ejecutando desde el 1 de enero de 2021, se espera que, al 31 de diciembre de 2023, los ciudadanos empiecen a recibir el beneficio de la mejora propuesta, teniendo en cuenta que se está pendiente de la aprobación de la tarifa de cobro y las pruebas piloto para entrar en producción.

- Una vez sea implementada la mejora se realizará la respectiva actualización del trámite en el SUIT, en lo que tiene que ver con la integración de la firma digital de forma automática a cada uno de los certificados expedidos a través de las estaciones EIS.
- Una vez sea implementada la mejora se realizará la respectiva socialización de la firma digital de forma automática a cada uno de los certificados expedidos a través de las estaciones EIS.
- El usuario recibirá los beneficios de la mejora de trámite en el momento de la implementación de la mejora con la integración de la firma digital de forma automática a cada uno de los certificados expedidos a través de las estaciones EIS.
- La Entidad definirá el mecanismo para medir el beneficio de la mejora del trámite una vez ésta entre en operación.

Trámite No. 60 Rectificación de la cédula de ciudadanía

Tipo de racionalización: Tecnológica

Acciones racionalización: Optimización del Aplicativo

Mejora por Implementar: Continuando con el proyecto de implementación de una nueva Estación Integrada de Servicio – EIS- se pretende poner a disposición e instalar aproximadamente 531 estaciones adicionales a las que se tienen actualmente (incluidos consulados), (cifra que puede variar según los recursos disponibles en la entidad), logrando así ampliar la cobertura a lo largo de todas las oficinas del país y adicionalmente, en los consulados de Colombia en el exterior y reduciendo el tiempo de respuesta o duración del trámite en mayor cantidad de oficinas posible.

En las registradurías que solo cuentan con estaciones DCU, el tiempo de producción de los documentos, pasaría de un lapso de 2 a 4 meses, en condiciones normales desde la preparación hasta la generación del lote de envío, a un tiempo estimado de 30 días hábiles para ello. Así mismo, actualmente los trámites en los consulados tienen un tiempo estimado de 6 a 9 meses en condiciones normales desde la preparación hasta la generación del lote de envío

 REGISTRADURÍA NACIONAL DEL ESTADO CIVIL	PROCESO	SEGUIMIENTO A LA GESTIÓN INSTITUCIONAL	CÓDIGO	SIFT01
	FORMATO	INFORME DE SEGUIMIENTO	VERSIÓN	2

Aprobado: 09/07/2021

y con la implementación de dichas estaciones se pararía a un tiempo aproximado de 30 a 45 días en condiciones normales.

Con relación a este trámite se presentan las siguientes observaciones por parte de la Oficina de Control Interno:

- Con el contrato 002 del 31 de enero de 2023, se adquirieron 731 Estaciones Integradas de Servicios EIS adicionales a las contratadas en la vigencia pasada, con el propósito de que el 100% de las Registradurías del País y Consulados de Colombia en el exterior cuenten con esta herramienta tecnológica, las cuales se encuentra en etapa de organización y logística para su distribución e implementación, que inició a partir del 01 de junio de 2023; para lo cual se distribuyeron a los departamentos, para campañas de masificación de documentos, consulados de Colombia en el exterior y para creación de nuevas oficinas.
- La mejora del trámite en la Entidad, se encuentra en operación en el 34,84% de las Oficinas de la Registraduría a Nivel Nacional, por lo que se ha venido ampliando la cobertura hasta cubrir el 100% de las Oficinas a medida que se adquieren y disponen de las EIS. Por lo tanto, las nuevas EIS adquiridas en 2023 se encuentran en etapa de alistamiento, logística para distribución e implementación y operación, lo que inició a partir del 1 de junio de 2023.

La implementación se realizó en 940 oficinas con cobertura de EIS a nivel nacional, correspondiente a un avance del 78% del total (1.205 oficinas). Así mismo, para la atención de los connacionales, en los Consulados de Estados Unidos, se realizó la entrega de 33 Estaciones Integradas de Servicios - EIS, de acuerdo con los niveles de demanda del servicio, las cuales se instalaron en los consulados de Estados Unidos, Panamá y Europa.

Con el contrato 002 del 31 de enero de 2023, se efectuó la adquisición 731 Estaciones Integradas de Servicios en un mayor número a lo programado (531). A 31 de diciembre de 2023 se continuará con los trámites pertinentes para incrementar una cantidad de EIS instaladas y en operación; logrando así un mayor número de ciudadanos en el territorio nacional reciba los beneficios propuestos con relación a los controles de calidad y tiempos de producción.

- El trámite fue actualizado en el SUIT, con relación a los sitios en dónde se encuentran las EIS en operación.
- Como apoyo a la operación del despliegue se han efectuaron 8 capacitaciones vía Teams a los funcionarios de las Registradurías donde se efectuó este despliegue, para que de manera adecuada se implemente y ponga en marcha las EIS, de cara a una efectiva prestación del servicio.

 REGISTRADURÍA NACIONAL DEL ESTADO CIVIL	PROCESO	SEGUIMIENTO A LA GESTIÓN INSTITUCIONAL	CÓDIGO	SIFT01
	FORMATO	INFORME DE SEGUIMIENTO	VERSIÓN	2

Aprobado: 09/07/2021

- Todos los usuarios que acceden a las Oficinas a nivel nacional que cuentan con EIS en operación, y a los Consulados, están recibiendo los beneficios de la mejora del trámite, resultado de la implementación y puesta en operación de la herramienta EIS con mayor cobertura a nuevas Oficinas, de acuerdo con el listado de oficinas que cuentan con estaciones EIS, dispuesto en la página web institucional.
- La Entidad cuenta con mecanismo para medir los beneficios que recibe el usuario a través de las estadísticas de producción que se generan y que se está utilizando para las Registradurías que ya disponen de la Estación Integrada de Servicios - EIS; al igual que, se cuentan con indicadores de gestión. Las nuevas EIS adquiridas en 2023 que se encuentran en operación, igualmente cuentan con el mecanismo de medición implementado por la Entidad.

Trámite No. 62 Renovación de la cédula de ciudadanía

Tipo de racionalización: Tecnológica

Acciones racionalización: Optimización del aplicativo

Mejora por Implementar: Continuando con el proyecto de implementación de una nueva Estación Integrada de Servicio – EIS- se pretende poner a disposición e instalar aproximadamente 531 estaciones adicionales a las que se tienen actualmente (incluidos consulados), (cifra que puede variar según los recursos disponibles en la entidad), logrando así ampliar la cobertura a lo largo de todas las oficinas del país y adicionalmente, en los consulados de Colombia en el exterior y reduciendo el tiempo de respuesta o duración del trámite en mayor cantidad de oficinas posible.

En las registradurías que solo cuentan con estaciones DCU, el tiempo de producción de los documentos, pasaría de un lapso de 2 a 4 meses, en condiciones normales desde la preparación hasta la generación del lote de envío, a un tiempo estimado de 30 días hábiles para ello. Así mismo, actualmente los trámites en los consulados tienen un tiempo estimado de 6 a 9 meses en condiciones normales desde la preparación hasta la generación del lote de envío y con la implementación de dichas estaciones se pararía a un tiempo aproximado de 30 a 45 días en condiciones normales.

Con relación a este trámite se presentan las siguientes observaciones por parte de la Oficina de Control Interno:

- Con el contrato 002 del 31 de enero de 2023, se adquirieron 731 Estaciones Integradas de Servicios EIS adicionales a las contratadas en la vigencia

 REGISTRADURÍA NACIONAL DEL ESTADO CIVIL	PROCESO	SEGUIMIENTO A LA GESTIÓN INSTITUCIONAL	CÓDIGO	SIFT01
	FORMATO	INFORME DE SEGUIMIENTO	VERSIÓN	2

Aprobado: 09/07/2021

pasada, con el propósito de que el 100% de las Registradurías del País y Consulados de Colombia en el exterior cuenten con esta herramienta tecnológica, las cuales se encuentra en etapa de organización y logística para su distribución e implementación, que inició a partir del 01 de junio de 2023; para lo cual se distribuyeron a los departamentos, para campañas de masificación de documentos, consulados de Colombia en el exterior y para creación de nuevas oficinas.

- La mejora del trámite en la Entidad, se encuentra en operación en el 34,84% de las Oficinas de la Registraduría a Nivel Nacional, por lo que se ha venido ampliando la cobertura hasta cubrir el 100% de las Oficinas a medida que se adquieren y disponen de las EIS. Por lo tanto, las nuevas EIS adquiridas en 2023 se encuentran en etapa de alistamiento, logística para distribución e implementación y operación, lo que inició a partir del 1 de junio de 2023.

La implementación se realizó en 940 oficinas con cobertura de EIS a nivel nacional, correspondiente a un avance del 78% del total (1.205 oficinas). Así mismo, para la atención de los connacionales, en los Consulados de Estados Unidos, se realizó la entrega de 33 Estaciones Integradas de Servicios - EIS, de acuerdo con los niveles de demanda del servicio, las cuales se instalaron en los consulados de Estados Unidos, Panamá y Europa.

Con el contrato 002 del 31 de enero de 2023, se efectuó la adquisición 731 Estaciones Integradas de Servicios en un mayor número a lo programado (531). A 31 de diciembre de 2023 se continuará con los trámites pertinentes para incrementar la cantidad de EIS instaladas y en operación; logrando así un mayor número de ciudadanos en el territorio nacional reciba los beneficios propuestos con relación a los controles de calidad y tiempos de producción.

- El trámite fue actualizado en el SUIT, con relación a los sitios en dónde se encuentran las EIS en operación.
- Como apoyo a la operación del despliegue se han efectuaron 8 capacitaciones vía Teams a los funcionarios de las Registradurías donde se efectuó este despliegue, para que de manera adecuada se implemente y ponga en marcha las EIS, de cara a una efectiva prestación del servicio.
- Todos los usuarios que acceden a las Oficinas a nivel nacional que cuentan con EIS en operación, y a los Consulados, están recibiendo los beneficios de la mejora del trámite, resultado de la implementación y puesta en operación de la herramienta EIS con mayor cobertura a nuevas Oficinas, de acuerdo con el listado de oficinas que cuentan con estaciones EIS, dispuesto en la página web institucional.
- La Entidad cuenta con mecanismo para medir los beneficios que recibe el usuario a través de las estadísticas de producción que se generan y que se está utilizando para las Registradurías que ya disponen de la Estación

	PROCESO	SEGUIMIENTO A LA GESTIÓN INSTITUCIONAL	CÓDIGO	SIFT01
	FORMATO	INFORME DE SEGUIMIENTO	VERSIÓN	2

Aprobado: 09/07/2021

Integrada de Servicios - EIS; al igual que, se cuentan con indicadores de gestión. Las nuevas EIS adquiridas en 2023 que se encuentran en operación, igualmente cuentan con el mecanismo de medición implementado por la Entidad.

Trámite No. 76 Tarjeta de identidad por primera vez

Tipo de racionalización: Tecnológica

Acciones racionalización: Optimización del aplicativo

Mejora por Implementar: Continuando con el proyecto de implementación de una nueva Estación Integrada de Servicio – EIS- se pretende poner a disposición e instalar aproximadamente 531 estaciones adicionales a las que se tienen actualmente (incluidos consulados), (cifra que puede variar según los recursos disponibles en la entidad), logrando así ampliar la cobertura a lo largo de todas las oficinas del país y adicionalmente, en los consulados de Colombia en el exterior y reduciendo el tiempo de respuesta o duración del trámite en mayor cantidad de oficinas posible.

En las registradurías que solo cuentan con estaciones DCU, el tiempo de producción de los documentos, pasaría de un lapso de 2 a 4 meses, en condiciones normales desde la preparación hasta la generación del lote de envío, a un tiempo estimado de 30 días hábiles para ello. Así mismo, actualmente los trámites en los consulados tienen un tiempo estimado de 6 a 9 meses en condiciones normales desde la preparación hasta la generación del lote de envío y con la implementación de dichas estaciones se pararía a un tiempo aproximado de 30 a 45 días en condiciones normales.

Con relación a este trámite se presentan las siguientes observaciones por parte de la Oficina de Control Interno:

- Con el contrato 002 del 31 de enero de 2023, se adquirieron 731 Estaciones Integradas de Servicios EIS adicionales a las contratadas en la vigencia pasada, con el propósito de que el 100% de las Registradurías del País y Consulados de Colombia en el exterior cuenten con esta herramienta tecnológica, las cuales se encuentra en etapa de organización y logística para su distribución e implementación, que inició a partir del 01 de junio de 2023; para lo cual se distribuyeron a los departamentos, para campañas de masificación de documentos, consulados de Colombia en el exterior y para creación de nuevas oficinas.
- La mejora del trámite en la Entidad se encuentra en operación en el 34,84% de las Oficinas de la Registraduría a Nivel Nacional, por lo que se ha venido

 REGISTRADURÍA NACIONAL DEL ESTADO CIVIL	PROCESO	SEGUIMIENTO A LA GESTIÓN INSTITUCIONAL	CÓDIGO	SIFT01
	FORMATO	INFORME DE SEGUIMIENTO	VERSIÓN	2

Aprobado: 09/07/2021

ampliando la cobertura hasta cubrir el 100% de las Oficinas a medida que se adquieren y disponen de las EIS. Por lo tanto, las nuevas EIS adquiridas en 2023 se encuentran en etapa de alistamiento, logística para distribución e implementación y operación, lo que inició a partir del 1 de junio de 2023.

La implementación se realizó en 940 oficinas con cobertura de EIS a nivel nacional, correspondiente a un avance del 78% del total (1.205 oficinas). Así mismo, para la atención de los connacionales, en los Consulados de Estados Unidos, se realizó la entrega de 33 Estaciones Integradas de Servicios - EIS, de acuerdo con los niveles de demanda del servicio, las cuales se instalaron en los consulados de Estados Unidos, Panamá y Europa.

Con el contrato 002 del 31 de enero de 2023, se efectuó la adquisición 731 Estaciones Integradas de Servicios en un mayor número a lo programado (531). A 31 de diciembre de 2023, se continuará con los trámites pertinentes para incrementar la cantidad de EIS instaladas y en operación; logrando así un mayor número de ciudadanos en el territorio nacional recibiendo los beneficios propuestos con relación a los controles de calidad y tiempos de producción.

- El trámite fue actualizado en el SUIT, con relación a los sitios en dónde se encuentran las EIS en operación.
- Como apoyo a la operación del despliegue se han efectuaron 8 capacitaciones vía Teams a los funcionarios de las Registradurías donde se efectuó este despliegue, para que de manera adecuada se implemente y ponga en marcha las EIS, de cara a una efectiva prestación del servicio.
- Todos los usuarios que acceden a las Oficinas a nivel nacional que cuentan con EIS en operación, y a los Consulados, están recibiendo los beneficios de la mejora del trámite, resultado de la implementación y puesta en operación de la herramienta EIS con mayor cobertura a nuevas Oficinas, de acuerdo con el listado de oficinas que cuentan con estaciones EIS, dispuesto en la página web institucional.
- La Entidad cuenta con mecanismo para medir los beneficios que recibe el usuario a través de las estadísticas de producción que se generan y que se está utilizando para las Registradurías que ya disponen de la Estación Integrada de Servicios - EIS; al igual que, se cuentan con indicadores de gestión. Las nuevas EIS adquiridas en 2023 que se encuentran en operación, igualmente cuentan con el mecanismo de medición implementado por la Entidad.

 REGISTRADURÍA NACIONAL DEL ESTADO CIVIL	PROCESO	SEGUIMIENTO A LA GESTIÓN INSTITUCIONAL	CÓDIGO	SIFT01
	FORMATO	INFORME DE SEGUIMIENTO	VERSIÓN	2

Aprobado: 09/07/2021

Trámite No. 48891 Rectificación de la Tarjeta de Identidad

Tipo de racionalización: Tecnológica

Acciones racionalización: Optimización del aplicativo

Mejora por Implementar: Continuando con el proyecto de implementación de una nueva Estación Integrada de Servicio – EIS- se pretende poner a disposición e instalar aproximadamente 531 estaciones adicionales a las que se tienen actualmente (incluidos consulados), (cifra que puede variar según los recursos disponibles en la entidad), logrando así ampliar la cobertura a lo largo de todas las oficinas del país y adicionalmente, en los consulados de Colombia en el exterior y reduciendo el tiempo de respuesta o duración del trámite en mayor cantidad de oficinas posible.

En las registradurías que solo cuentan con estaciones DCU, el tiempo de producción de los documentos, pasaría de un lapso de 2 a 4 meses, en condiciones normales desde la preparación hasta la generación del lote de envío, a un tiempo estimado de 30 días hábiles para ello. Así mismo, actualmente los trámites en los consulados tienen un tiempo estimado de 6 a 9 meses en condiciones normales desde la preparación hasta la generación del lote de envío y con la implementación de dichas estaciones se pararía a un tiempo aproximado de 30 a 45 días en condiciones normales.

Con relación a este trámite se presentan las siguientes observaciones por parte de la Oficina de Control Interno:

- Con el contrato 002 del 31 de enero de 2023, se adquirieron 731 Estaciones Integradas de Servicios EIS adicionales a las contratadas en la vigencia pasada, con el propósito de que el 100% de las Registradurías del País y Consulados de Colombia en el exterior cuenten con esta herramienta tecnológica, las cuales se encuentra en etapa de organización y logística para su distribución e implementación, que inició a partir del 01 de junio de 2023; para lo cual se distribuyeron a los departamentos, para campañas de masificación de documentos, consulados de Colombia en el exterior y para creación de nuevas oficinas.
- La mejora del trámite en la Entidad se encuentra en operación en el 34,84% de las Oficinas de la Registraduría a Nivel Nacional, por lo que se ha venido ampliando la cobertura hasta cubrir el 100% de las Oficinas a medida que se adquieren y disponen de las EIS. Por lo tanto, las nuevas EIS adquiridas en 2023 se encuentran en etapa de alistamiento, logística para distribución e implementación y operación, lo que inició a partir del 1 de junio de 2023.

 REGISTRADURÍA NACIONAL DEL ESTADO CIVIL	PROCESO	SEGUIMIENTO A LA GESTIÓN INSTITUCIONAL	CÓDIGO	SIFT01
	FORMATO	INFORME DE SEGUIMIENTO	VERSIÓN	2

Aprobado: 09/07/2021

La implementación se realizó en 940 oficinas con cobertura de EIS a nivel nacional, correspondiente a un avance del 78% del total (1.205 oficinas). Así mismo, para la atención de los connacionales, en los Consulados de Estados Unidos, se realizó la entrega de 33 Estaciones Integradas de Servicios - EIS, de acuerdo con los niveles de demanda del servicio, las cuales se instalaron en los consulados de Estados Unidos, Panamá y Europa.

Con el contrato 002 del 31 de enero de 2023, se efectuó la adquisición 731 Estaciones Integradas de Servicios en un mayor número a lo programado (531). A 31 de diciembre de 2023 se continuará con los trámites pertinentes para incrementar la cantidad de EIS instaladas y en operación; logrando así un mayor número de ciudadanos en el territorio nacional reciba los beneficios propuestos con relación a los controles de calidad y tiempos de producción. Conforme lo anterior, se implementó un total de 774 oficinas con cobertura de EIS a nivel nacional, correspondiente a un avance del 64% del total (1.202 oficinas). Así mismo, para la atención de los connacionales, en los Consulados de Estados Unidos, se realizó la entrega de 10 Estaciones Integradas de Servicios - EIS, de acuerdo con los niveles de demanda del servicio, las cuales se instalaron en las ciudades de Atlanta, Boston, Chicago, Houston, Los Ángeles, Newark, Nueva York, Orlando, San Francisco y Washington D.C.

- El trámite fue actualizado en el SUIT, con relación a los sitios en dónde se encuentran las EIS en operación.
- Como apoyo a la operación del despliegue se han efectuaron 8 capacitaciones vía Teams a los funcionarios de las Registradurías donde se efectuó este despliegue, para que de manera adecuada se implemente y ponga en marcha las EIS, de cara a una efectiva prestación del servicio.
- Todos los usuarios que acceden a las Oficinas a nivel nacional que cuentan con EIS en operación, y a los Consulados, están recibiendo los beneficios de la mejora del trámite, resultado de la implementación y puesta en operación de la herramienta EIS con mayor cobertura a nuevas Oficinas, de acuerdo con el listado de oficinas que cuentan con estaciones EIS, dispuesto en la página web institucional.
- La Entidad cuenta con mecanismo para medir los beneficios que recibe el usuario a través de las estadísticas de producción que se generan y que se está utilizando para las Registradurías que ya disponen de la Estación Integrada de Servicios - EIS; al igual que, se cuentan con indicadores de gestión. Las nuevas EIS adquiridas en 2023 que se encuentran en operación, igualmente cuentan con el mecanismo de medición implementado por la Entidad.

	PROCESO	SEGUIMIENTO A LA GESTIÓN INSTITUCIONAL	CÓDIGO	SIFT01
	FORMATO	INFORME DE SEGUIMIENTO	VERSIÓN	2

Aprobado: 09/07/2021

Trámite No. 80167 Cédula de Ciudadanía Digital

Tipo de racionalización: Tecnológica

Acciones racionalización: Optimización del aplicativo

Mejora por Implementar: Continuando con el proyecto de implementación de una nueva Estación Integrada de Servicio – EIS- se pretende poner a disposición e instalar aproximadamente 531 estaciones adicionales, logrando así ampliar la cobertura para la expedición de la cédula digital para el trámite de primera vez a lo largo de todas las oficinas del país y adicionalmente, en los consulados de Colombia en el exterior y reduciendo el tiempo de respuesta o duración del trámite en mayor cantidad de oficinas.

En las registradurías que solo cuentan con estaciones DCU, el tiempo de producción de los documentos, pasaría de un lapso de 2 a 4 meses, en condiciones normales desde la preparación hasta la generación del lote de envío, a un tiempo estimado de 30 días hábiles para ello. Así mismo, actualmente los trámites en los consulados tienen un tiempo estimado de 6 a 9 meses en condiciones normales desde la preparación hasta la generación del lote de envío y con la implementación de dichas estaciones se pararía a un tiempo aproximado de 30 a 45 días en condiciones normales. Por lo anterior, la entidad continuará involucrándose y cumpliendo con los lineamientos del gobierno referentes a la vanguardia tecnológica, eliminando el uso del papel, optimizando el tiempo del trámite y generando seguridad e interoperabilidad a la información con todas las bases de datos.

Debe mencionarse que los tiempos de envío de los documentos varían de acuerdo con el lugar de destino, los cuales no están incluidos en los tiempos ya mencionados.

Con relación a este trámite se presentan las siguientes observaciones por parte de la Oficina de Control Interno:

- Con el contrato 002 del 31 de enero de 2023, se adquirieron 731 Estaciones Integradas de Servicios EIS adicionales a las contratadas en la vigencia pasada, con el propósito de que el 100% de las Registradurías del País y Consulados de Colombia en el exterior cuenten con esta herramienta tecnológica, las cuales se encuentra en etapa de organización y logística para su distribución e implementación, que inició a partir del 01 de junio de 2023; para lo cual se distribuyeron a los departamentos, para campañas de masificación de documentos, consulados de Colombia en el exterior y para creación de nuevas oficinas.

 REGISTRADURÍA NACIONAL DEL ESTADO CIVIL	PROCESO	SEGUIMIENTO A LA GESTIÓN INSTITUCIONAL	CÓDIGO	SIFT01
	FORMATO	INFORME DE SEGUIMIENTO	VERSIÓN	2

Aprobado: 09/07/2021

- La mejora del trámite en la Entidad se encuentra en operación en el 34,84% de las Oficinas de la Registraduría a Nivel Nacional, por lo que se ha venido ampliando la cobertura hasta cubrir el 100% de las Oficinas a medida que se adquieren y disponen de las EIS. Por lo tanto, las nuevas EIS adquiridas en 2023 se encuentran en etapa de alistamiento, logística para distribución e implementación y operación, lo que inició a partir del 1 de junio de 2023. La implementación se realizó en 940 oficinas con cobertura de EIS a nivel nacional, correspondiente a un avance del 78% del total (1.205 oficinas). Así mismo, para la atención de los connacionales, en los Consulados de Estados Unidos, se realizó la entrega de 33 Estaciones Integradas de Servicios - EIS, de acuerdo con los niveles de demanda del servicio, las cuales se instalaron en los consulados de Estados Unidos, Panamá y Europa.

Con el contrato 002 del 31 de enero de 2023, se efectuó la adquisición 731 Estaciones Integradas de Servicios en un mayor número a lo programado (531). A 31 de diciembre de 2023 se continuará con los trámites pertinentes para incrementar la cantidad de EIS instaladas y en operación; logrando así un mayor número de ciudadanos en el territorio nacional reciba los beneficios propuestos con relación a los controles de calidad y tiempos de producción.
- El trámite fue actualizado en el SUIT, con relación a los sitios en dónde se encuentran las EIS en operación.
- Como apoyo a la operación del despliegue se han efectuaron 8 capacitaciones vía Teams a los funcionarios de las Registradurías donde se efectuó este despliegue, para que de manera adecuada se implemente y ponga en marcha las EIS, de cara a una efectiva prestación del servicio.
- Todos los usuarios que acceden a las Oficinas a nivel nacional que cuentan con EIS en operación, y a los Consulados, están recibiendo los beneficios de la mejora del trámite, resultado de la implementación y puesta en operación de la herramienta EIS con mayor cobertura a nuevas Oficinas, de acuerdo con el listado de oficinas que cuentan con estaciones EIS, dispuesto en la página web institucional.
- La Entidad cuenta con mecanismo para medir los beneficios que recibe el usuario a través de las estadísticas de producción que se generan y que se está utilizando para las Registradurías que ya disponen de la Estación Integrada de Servicios - EIS; al igual que, se cuentan con indicadores de gestión. Las nuevas EIS adquiridas en 2023 que se encuentran en operación, igualmente cuentan con el mecanismo de medición implementado por la Entidad.

	PROCESO	SEGUIMIENTO A LA GESTIÓN INSTITUCIONAL	CÓDIGO	SIFT01
	FORMATO	INFORME DE SEGUIMIENTO	VERSIÓN	2

Aprobado: 09/07/2021

Trámite No. 80167 Cédula de Ciudadanía Digital

Tipo de racionalización: Tecnológica

Acciones racionalización: Aplicaciones móviles apps

Mejora por Implementar: Mediante el proyecto de implementación de una nueva APP se pretende poner a disposición una herramienta que permita al ciudadano realizar servicios digitales, tales como: la solicitud de duplicado de cédula de ciudadanía digital, realizar del duplicado en línea, solicitud de inactivación de la cedula personalizada en policarbonato por pérdida o robo, requerir correo de activación de la cédula digital por cambio o perdida del dispositivo móvil con autenticación y reconocimiento facial, consulta del estado del trámite, entre otros.

De esta manera, se busca que la entidad facilite la prestación de servicios virtuales, garantizando la seguridad en la autenticación de la identidad, mediante el uso de biometrías acoplado a las políticas del país en materia de transformación digital, con herramientas que estén a la vanguardia tecnológica que permitan la eliminación del uso de papel, disminuyendo la asistencia de los ciudadanos en las oficinas presenciales y optimizando tiempos de atención al Colombiano.

Con relación a este trámite se presentan las siguientes observaciones por parte de la Oficina de Control Interno:

- La Dirección Nacional de Identificación en conjunto con la Registraduría Delegada para el Registro Civil y la Identificación y el Aliado Tecnológico, se han desarrollado mesas de trabajo, teniendo como resultado la versión 6 del RDD (confidencial) que establece las condiciones del desarrollo de esta APP.
- Se encuentra en implementación la mejora del trámite.
- Una vez sea implementada la mejora se realizará la respectiva actualización del trámite en el SUIT.
- Una vez sea implementada la mejora de la APP de servicios digital, se realizará la respectiva socialización.
- El usuario recibirá los beneficios de la mejora de trámite en el momento de la implementación de la mejora de la APP de servicios digital
- La Entidad definirá el mecanismo para medir beneficio de la mejora una vez entre en operación la APP de servicios digitales.

	PROCESO	SEGUIMIENTO A LA GESTIÓN INSTITUCIONAL	CÓDIGO	SIFT01
	FORMATO	INFORME DE SEGUIMIENTO	VERSIÓN	2

Aprobado: 09/07/2021

Trámite No. 80167 Cédula de Ciudadanía Digital

Tipo de racionalización: Tecnológica

Acciones racionalización: Trámite total en Línea

Mejora por Implementar: A través del portal web institucional se pondrán a disposición de la ciudadanía servicios digitales, tales como: solicitud de bloqueo de la cédula personalizada en policarbonato en caso de pérdida o robo, solicitud de revocación o inactivación de la versión digital de la cédula en el dispositivo móvil en los casos de robo, cambio o perdida del celular.

De esta manera, se busca que la entidad facilite la prestación de servicios virtuales, garantizando la seguridad en la autenticación de la identidad, mediante el uso de biometrías acoplado a las políticas del país en materia de transformación digital, con herramientas que estén a la vanguardia tecnológica, disminuyendo la asistencia de los ciudadanos a las oficinas presenciales y optimizando tiempos de atención al colombiano.

Con relación a este trámite se presentan las siguientes observaciones por parte de la Oficina de Control Interno:

- La Dirección Nacional de Identificación, en conjunto con el Aliado Tecnológico ha realizado mesas de trabajo para el desarrollo de los servicios asociados con la gestión de la cédula digital, lo cual permitirá la generación de nuevo QR de activación, cambio de dispositivo móvil y desactivación de la cédula digital. Parte de este desarrollo se encuentra en revisión para brindar una herramienta óptima a los colombianos que facilite la gestión de la cédula digital.
- Una vez sea implementada la mejora se realizará la respectiva actualización del trámite en el SUIT.
- Se encuentra en implementación la mejora del trámite.
- Una vez sea implementada la mejora de la APP de servicios digital, se realizará la respectiva socialización.
- El usuario recibirá los beneficios de la mejora del trámite en el momento de la implementación de la mejora.
- La entidad definirá el mecanismo para medir los beneficios de la mejora una vez entre en operación la mejora.

2.5 COMPONENTE 5: GESTIÓN ÉTICA Y 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,

 REGISTRADURÍA NACIONAL DEL ESTADO CIVIL	PROCESO	SEGUIMIENTO A LA GESTIÓN INSTITUCIONAL	CÓDIGO	SIFT01
	FORMATO	INFORME DE SEGUIMIENTO	VERSIÓN	2

Aprobado: 09/07/2021

formula la estrategia para la gestión de los riesgos de corrupción para la vigencia 2023.

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 subcomponentes:

- Política de Administración del Riesgo
- Seguimiento
- Construcción del mapa de riesgos de corrupción 2023.
- Consulta y divulgación
- Gestión ética

Resultados esperados:

- Realizar el 100% de las actividades programadas para contribuir 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.
- Realizar el 100% de las actividades programadas para llevar al comité de control interno para su aprobación Plan Anticorrupción y de Atención al Colombiano y el Mapa de Riesgos de Corrupción de la Registraduría Nacional del Estado Civil y sus Órganos adscritos
- Realizar el 100% de las actividades programadas para seguir el cumplimiento de las acciones contempladas en el Plan Anticorrupción y de Atención al Colombiano y en el Mapa de Riesgos de Corrupción de la Registraduría Nacional del Estado Civil y sus Órganos adscritos
- Mapas de riesgos de corrupción divulgados para consulta ciudadana
- Mapas de riesgos de corrupción vigencia 2023 publicados.
- Resolución actualizada
- Mapa de riesgos de corrupción revisados

Para este segundo seguimiento se tienen los siguientes avances:

Eje de acción: Seguimiento

- ✓ **Actividad “Realizar 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.”:** 1. Se envió pieza gráfica por medio del correo institucional, exaltando la importancia del plan anticorrupción y de la atención al usuario. 2. Se publicó video en la plataforma Yammer para ser visualizado por todos los servidores de la entidad. 3. Se promovió el comportamiento ético mediante el proyecto de la tienda de la honestidad. 4. Se

	PROCESO	SEGUIMIENTO A LA GESTIÓN INSTITUCIONAL	CÓDIGO	SIFT01
	FORMATO	INFORME DE SEGUIMIENTO	VERSIÓN	2

Aprobado: 09/07/2021

exaltó la importancia de los principios y los valores éticos institucionales y anticorrupción mediante la sensibilización de una pieza gráfica a través del correo institucional a los servidores de la entidad. 5. Se realizó curso anticorrupción **Avance:** 60%. **Logros obtenidos:** Se realizó la totalidad de las actividades programadas en el cuatrimestre para contribuir 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.

Eje de acción: Gestión Ética

- ✓ **Actividad “Seguir el cumplimiento de las acciones contempladas en el Plan Anticorrupción y de Atención al Colombiano y en el Mapa de Riesgos de Corrupción de la Registraduría Nacional del Estado Civil y sus Órganos Adscritos en el Nivel Central y Desconcentrado.”:** Informe publicado en la página web el 15 de mayo de 2023 <https://www.registraduria.gov.co/Vigencia-2023.htm>. **Avance:** 33,33%. **Logros obtenidos:** Seguimiento realizado.

Producto de la Evaluación y el seguimiento realizado por la Oficina de Control Interno a los Mapas de Riesgos de corrupción para el segundo cuatrimestre de la vigencia 2023 se obtienen las siguientes conclusiones:

Riesgos de Corrupción Nivel Central

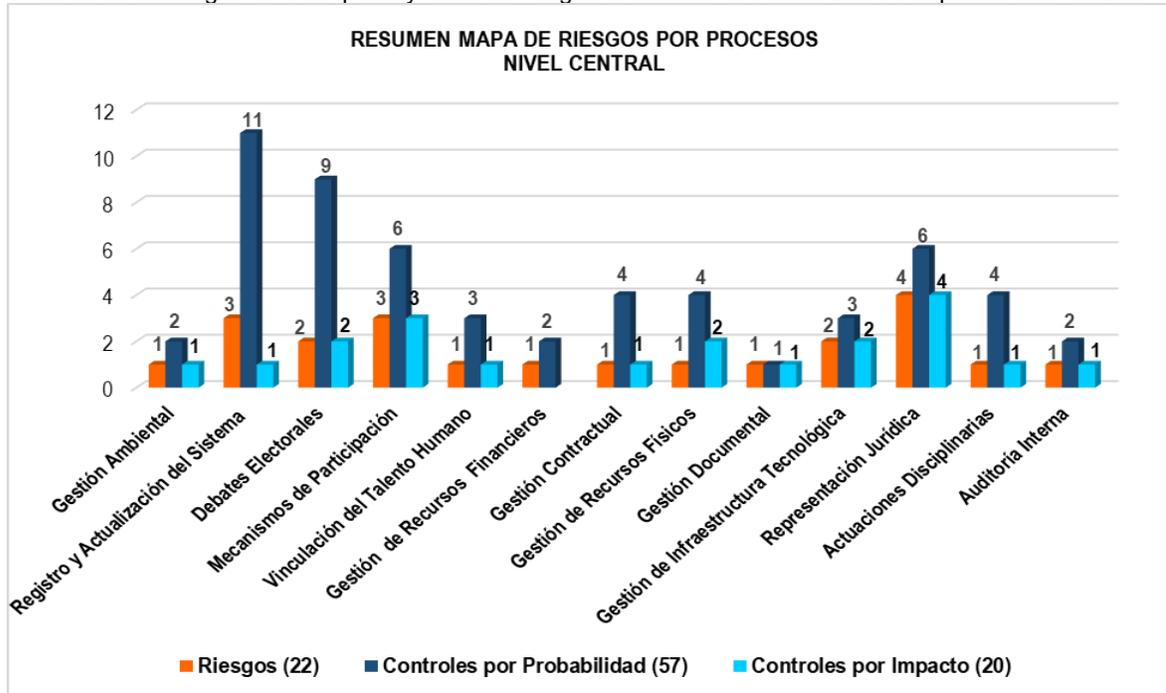
En el “Mapa de riesgos de corrupción – Registraduría Nacional del Estado Civil (registraduria.gov.co) Formato PGFT24 V4”, publicado en la intranet el 19 de julio de 2023 del Nivel Central, fueron identificados veintidós (22) riesgos de corrupción para los que se registraron setenta y siete (77) controles, de los cuales, según su afectación, cincuenta y siete (57) corresponden a controles que atacan la “probabilidad” de ocurrencia del riesgo; y, veinte (20) controles que atacan el “impacto”. Estos controles fueron definidos para nueve (9) macroprocesos, en trece (13) de sus procesos. (Ver Gráfico 1: Riesgos de Corrupción y Controles según afectación de Probabilidad e Impacto).

En la verificación realizada en el mapa “Mapa de riesgos de corrupción – Registraduría Nacional del Estado Civil (registraduria.gov.co)” publicado en la página web el 19 de julio de 2023 del Nivel Central, se encontró que el Macroproceso de Gestión de la Comunicación Pública y Estratégica, no tiene identificado riesgos de corrupción.

	PROCESO	SEGUIMIENTO A LA GESTIÓN INSTITUCIONAL	CÓDIGO	SIFT01
	FORMATO	INFORME DE SEGUIMIENTO	VERSIÓN	2

Aprobado: 09/07/2021

Gráfica 1. Riesgos de Corrupción y Controles según afectación de Probabilidad e Impacto Nivel Central



Fuente: Mapa riesgos de corrupción PGFT24 V4

En la fase del análisis preliminar del riesgo inherente, se encuentran veintidós (22) riesgos de corrupción, de los cuales nueve (9) riesgos se encuentran ubicados en la zona del nivel de severidad “Extremo”; y, trece (13) riesgos en la zona del nivel de severidad “Alto”.

Ahora bien, luego de adelantar en los mismos talleres de trabajo la fase de valoración de controles para establecer el nivel de riesgo residual, y revisado el “*Mapa de riesgos de corrupción – Registraduría Nacional del Estado Civil (registraduria.gov.co)*” publicado en la intranet el 19 de julio de 2023 del nivel central, se encontró que de los nueve (9) riesgos ubicados en la zona del nivel de severidad “Extremo” en el análisis del riesgo inherente, dos (2) se mantienen en el misma zona del nivel de severidad “Extremo” en el análisis del riesgo residual, pasando siete (7) a la zona del nivel de severidad “Alto”; y de los trece (13) riesgos de corrupción identificados, ubicados en la zona del nivel de severidad “Alto” en el análisis de riesgo inherente, uno (1) se mantiene en la misma zona del nivel de severidad “Alto” en el análisis del riesgo residual, pasando doce (12) a la zona del nivel de severidad “Moderado”. (Ver Tabla 2: Zona de niveles de severidad de los riesgos de corrupción - Riesgo inherente y Riesgo residual).

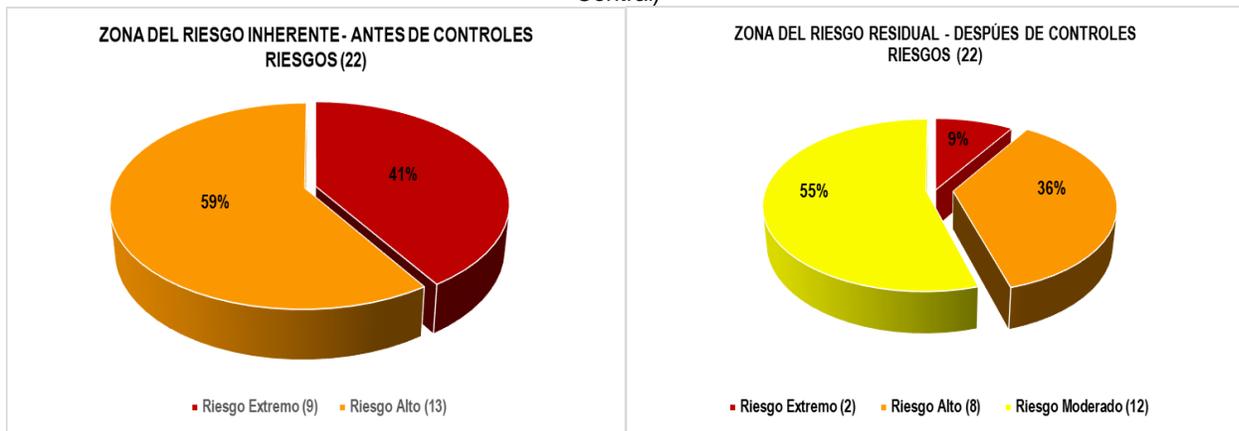
	PROCESO	SEGUIMIENTO A LA GESTIÓN INSTITUCIONAL	CÓDIGO	SIFT01
	FORMATO	INFORME DE SEGUIMIENTO	VERSIÓN	2

Aprobado: 09/07/2021

Tabla 2. Zona de niveles de severidad de los riesgos de corrupción
Riesgo Inherente y Riesgo Residual (Nivel Central)

ZONA DE RIESGO INHERENTE		ZONA DE RIESGO RESIDUAL	
ZONA DEL RIESGO	RIESGOS	ZONA DEL RIESGO	RIESGOS
Extremo	9	Extremo	2
Alto	13	Alto	8
TOTAL	22	Moderado	12
		TOTAL	22

Gráfica 2. Zona de niveles de severidad de los riesgos de corrupción - Riesgo Inherente y Riesgo residual (Nivel Central)



Fuente: Mapa riesgos de corrupción PGFT24 V4

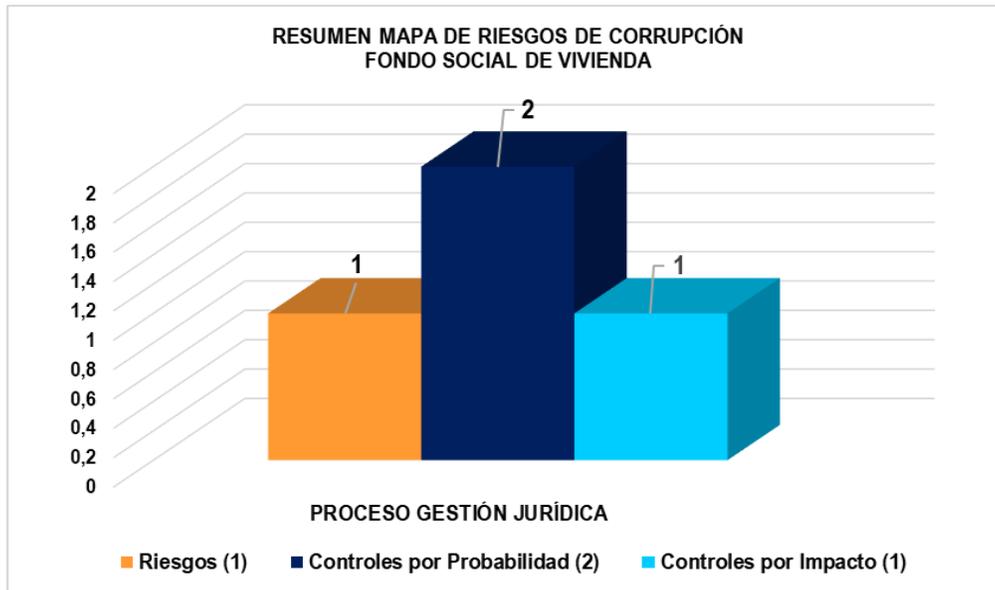
Riesgos de Corrupción Fondo Social de Vivienda

En el “*Mapa de riesgos de corrupción del Fondo Social de Vivienda de la Registraduría Nacional del Estado Civil (registraduria.gov.co)*” Formato EMFT03 V3, publicado en la intranet el 1 de febrero de 2023, fue identificado un (1) riesgo de corrupción en el Proceso “Gestión Jurídica”, para el que se diseñaron tres (3) controles, de los cuales, según su afectación, dos (2) corresponden a controles que atacan la “probabilidad” de ocurrencia del riesgo y un (1) control que ataca el “impacto”, como se refleja en el siguiente gráfico.

	PROCESO	SEGUIMIENTO A LA GESTIÓN INSTITUCIONAL	CÓDIGO	SIFT01
	FORMATO	INFORME DE SEGUIMIENTO	VERSIÓN	2

Aprobado: 09/07/2021

Gráfica 3. Riesgos de Corrupción y Control según afectación de Probabilidad e Impacto FSV



Fuente: Mapa de Riesgos de Corrupción – Fondo Social de Vivienda EMFT03 V3

Luego de adelantar en el mismo taller de trabajo, la fase de valoración de controles para establecer el nivel de riesgo residual se encontró que este riesgo se encuentra en la zona del nivel de severidad “Moderado”. (Ver Tabla 3: Zona del nivel de severidad del riesgo de corrupción – Riesgo inherente y Riesgo residual – FSV)

Tabla 2 Zona del nivel de severidad del riesgo de corrupción
Riesgo Inherente y Riesgo residual (FSV)

ZONA RIESGO INHERENTE		ZONA RIESGO RESIDUAL	
ZONA DEL RIESGO	RIESGOS	ZONA DEL RIESGO	RIESGOS
Alto	1	Moderado	1
TOTAL	1	TOTAL	1

En la siguiente Tabla No. 4 se presenta la zona del nivel de severidad en la que quedó el riesgo del Proceso “Gestión Jurídica”, luego de aplicar los controles para establecer el riesgo residual, así:

Tabla 3. Proceso en la zona del nivel de severidad “Moderado” del riesgo de corrupción Riesgo residual (FSV)

ZONA DE RIESGO RESIDUAL “Moderado”		
PROCESO	ZONA	RIESGOS
Gestión Jurídica	Moderado	1
		1

Fuente: Mapa de riesgos de corrupción EMFT03 V3

	PROCESO	SEGUIMIENTO A LA GESTIÓN INSTITUCIONAL	CÓDIGO	SIFT01
	FORMATO	INFORME DE SEGUIMIENTO	VERSIÓN	2

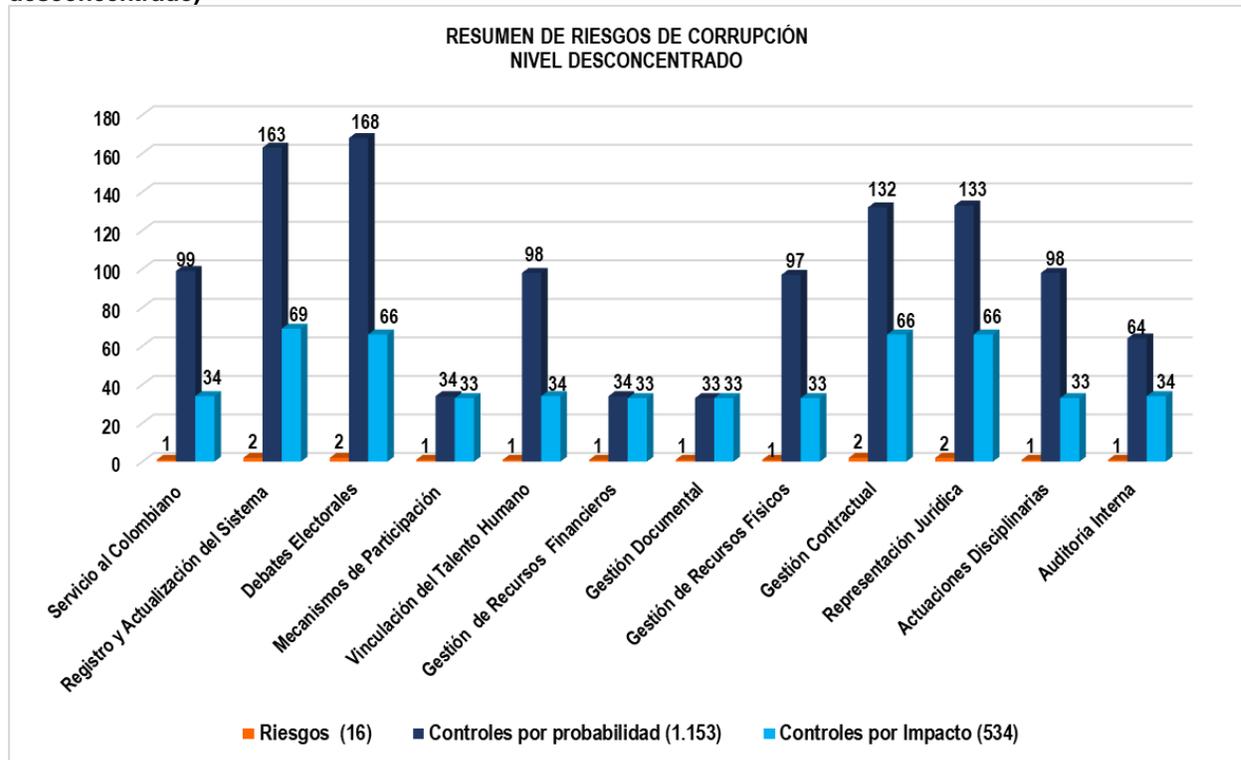
Aprobado: 09/07/2021

Riesgos de Corrupción Nivel Desconcentrado

En el “Mapa de riesgos de corrupción – Registraduría Nacional del Estado Civil(registraduria.gov.co)” Formato PGFT24 V4, publicado en la intranet el 19 de julio de 2023 del Nivel Desconcentrado, el cual aplica para las treinta y dos (32) Delegaciones Departamentales y la Registraduría del Distrito Capital, fueron identificados dieciséis (16) riesgos de corrupción para los que se registraron mil seiscientos ochenta y siete (1.687) controles, de los cuales, según su afectación, mil ciento cincuenta y tres (1.153) corresponden a controles que atacan la “probabilidad” de ocurrencia del riesgo y quinientos treinta y cuatro (534) controles que atacan el “impacto”. Estos controles fueron definidos para ocho (8) macroprocesos, en doce (12) de sus procesos. (Ver Gráfico 4: Riesgos de Corrupción y Controles según afectación de Probabilidad e Impacto).

En la verificación realizada en el mapa, se encontró que los Macroprocesos de Gestión de la Comunicación Pública y Estratégica y Gestión Tecnológica de la Información y las Comunicaciones, no registran riesgos de corrupción para el segundo cuatrimestre de la vigencia 2023.

Gráfica 4. Riesgos de Corrupción y Controles según afectación de Probabilidad e Impacto (Nivel desconcentrado)



Fuente: Mapa de riesgos de corrupción nivel desconcentrado PGFT24 V4

 REGISTRADURÍA NACIONAL DEL ESTADO CIVIL	PROCESO	SEGUIMIENTO A LA GESTIÓN INSTITUCIONAL	CÓDIGO	SIFT01
	FORMATO	INFORME DE SEGUIMIENTO	VERSIÓN	2

Aprobado: 09/07/2021

De conformidad con lo establecido en la metodología utilizada en los talleres realizados por la Oficina de Planeación con las Delegaciones Departamentales y la Registraduría del Distrito Capital, en los que se adelantó la fase de análisis preliminar del riesgo inherente y riesgo residual, de los dieciséis (16) riesgos de corrupción que fueron identificados para el nivel desconcentrado, y tal como se observa, en el mapa de riesgos de corrupción, cada una de las 32 Delegaciones y la Registraduría del Distrito Capital, muestra diferentes resultados en cuanto a la ubicación de estos dieciséis (16) riesgos de corrupción en las diferentes zonas de niveles de severidad de los mismos dieciséis (16) riesgos de corrupción.

Para la elaboración de este Informe, se tomó como muestra para realizar el seguimiento del segundo cuatrimestre de la vigencia 2023, a las Delegaciones Departamentales de Arauca, Boyacá, Casanare, Chocó, Huila, Meta, Putumayo, Risaralda, San Andres, Tolima y Vichada, para las que a continuación se presenta la información correspondiente a las zonas de los niveles de severidad de los riesgos de corrupción del riesgo inherente y del riesgo residual una vez aplicados los diferentes controles (Ver Tabla 5. Zona de niveles de severidad de los riesgos de corrupción - Riesgo Inherente y Riesgo Residual (Nivel Desconcentrado))

Tabla 4. Zona de niveles de severidad de los riesgos de corrupción Riesgo Inherente y Riesgo Residual (Nivel Desconcentrado)

No.	Delegaciones	Riesgos Corrupción	Inherente			Residual		
			Extremo	Alto	Moderado	Extremo	Alto	Moderado
1.	Arauca	16	5	6	5		5	11
2.	Boyacá	16	6	10			6	10
3.	Casanare	16	11	5			11	5
4.	Chocó	16	7	8	1		7	9
5.	Huila	16	3	11	2		3	13
6.	Meta	16		4	12			16
7.	Putumayo	16		5	11			16
8.	Risaralda	16		7	9			16
9.	San Andrés	16		16				16
10.	Tolima	16	3	13			3	13
11.	Vichada	16	4	12			4	12

Fuente: Mapa de riesgos de corrupción nivel desconcentrado PGFT24 V4

2.6 COMPONENTE 6: PARTICIPACIÓN CIUDADANA Y GOBERNANZA

La Registraduría Nacional del Estado Civil con el propósito de fomentar y cualificar la participación ciudadana formula la 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 sus servidores públicos.

 REGISTRADURÍA NACIONAL DEL ESTADO CIVIL	PROCESO	SEGUIMIENTO A LA GESTIÓN INSTITUCIONAL	CÓDIGO	SIFT01
	FORMATO	INFORME DE SEGUIMIENTO	VERSIÓN	2

Aprobado: 09/07/2021

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

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

Resultados esperados:

- Realizar el 100% de las mesas de diálogo con partes interesadas, instituciones y agrupaciones políticas para identificar acciones de mejora de servicios en materia electoral.

Para este segundo seguimiento se tienen los siguientes avances:

Subcomponente: Participación ciudadana para el mejoramiento del servicio electoral.

- ✓ **Acción “Realizar mesas de diálogo con partes interesadas, instituciones y agrupaciones políticas para identificar acciones de mejora de servicios en materia electoral”:** Para el periodo comprendido entre el 1 de mayo y el 30 de junio de 2023 se adelantaron mesas de trabajo con ciudadanos del común con el fin de llevar a cabo la simulación de escrutinios para probar el nuevo diseño de los formularios E-11 Acta de instalación de mesa y registro general de votantes; E-14 Acta de escrutinio de mesa; y, la Cuenta Votos a implementar en las elecciones de autoridades territoriales a celebrarse el 29 de octubre de 2023.

Con esto, se dio cumplimiento a las actividades del plan de acción *“Realizar mesas de diálogo con partes interesadas, instituciones y agrupaciones políticas para identificar acciones de mejora de servicios en materia electoral”*. Se realizaron mesas de trabajo con la comunidad LGTBIQ+, con el fin de revisar los protocolos de atención de esta población en el día electoral. También se realizó un encuentro con la mesa de comunidad con discapacidad en donde se validaron aspectos como el protocolo de atención a esta población y el material electoral a usar por parte de ellos el día de las elecciones. **Avance:** 60%. **Logros obtenidos:** Se desarrolló la totalidad de las actividades programadas para el cuatrimestre evaluado.

 REGISTRADURÍA NACIONAL DEL ESTADO CIVIL	PROCESO	SEGUIMIENTO A LA GESTIÓN INSTITUCIONAL	CÓDIGO	SIFT01
	FORMATO	INFORME DE SEGUIMIENTO	VERSIÓN	2

Aprobado: 09/07/2021

2.7 COMPONENTE 7: RENDICIÓN DE CUENTAS

La Registraduría Nacional del Estado Civil formula la estrategia de rendición de cuentas 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.

Su objetivo es establecer el proceso de rendición de cuentas con información clara a nivel cualitativo y cuantitativo, diversificando los canales de diálogo y asumiendo compromisos con los ciudadanos para el mejoramiento de la gestión institucional.

La estrategia de Rendición de Cuentas de la Registraduría Nacional para la vigencia 2023 comprende la implementación de acciones en los siguientes tres subcomponentes:

Subcomponentes

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

Resultados esperados

- Realizar el 100% de las actividades para la transmisión de la rendición de cuentas.
- Realizar el 100% de las actividades para llevar a cabo la audiencia pública de rendición de cuentas
- Realizar el 100% de las actividades programadas para la evaluación de la Rendición de Cuentas de la vigencia 2023.
- Implementar al 100% el formulario web para recoger ideas para la definición de espacios para la rendición de cuentas
- Realizar el 100% de las actividades para elaborar el informe de rendición de cuentas 2023

Para este segundo seguimiento no se tienen programadas metas ni acciones.

3. AVANCE DE CUMPLIMIENTO PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL COLOMBIANO

De acuerdo con la información reportada por los responsables de los Macroprocesos para el segundo cuatrimestre de la vigencia 2023, el Plan Anticorrupción y de atención al Colombiano presenta los siguientes avances:

 REGISTRADURÍA NACIONAL DEL ESTADO CIVIL	PROCESO	SEGUIMIENTO A LA GESTIÓN INSTITUCIONAL	CÓDIGO	SIFT01
	FORMATO	INFORME DE SEGUIMIENTO	VERSIÓN	2

Aprobado: 09/07/2021

Tabla 5. Porcentaje de Cumplimiento de Actividades por Componente

COMPONENTES	ACCIONES PROGRAMADAS II CUATRIMESTRE 2023	ACCIONES EJECUTADAS II CUATRIMESTRE 2023	% DE EJECUCIÓN II CUATRIMESTRE 2023
ATENCIÓN AL COLOMBIANO	10	10	100%
ATENCIÓN DIFERENCIADA	2	2	100%
TRANSPARENCIA Y ACCESO A LA INFORMACIÓN	3	3	100%
RACIONALIZACIÓN DE TRÁMITES	2	2	N.A.
GESTIÓN ÉTICA Y DE RIESGOS DE CORRUPCIÓN	2	2	100%
PARTICIPACIÓN CIUDADANA Y GOBERNANZA	1	1	100%
RENDICIÓN DE CUENTAS	0	0	N.A.
TOTAL	20	20	100%

Fuente: Elaboración propia – datos de referencia PAYAC

4. FORTALEZAS Y DEBILIDADES

4.1 Fortalezas

- Se evidenció cumplimiento de las actividades y acciones contempladas por la Entidad, en cada uno de los componentes incluidos en el Plan Anticorrupción y de Atención al Colombiano para el segundo cuatrimestre de la vigencia 2023, mostrando el compromiso de las dependencias y procesos de la Entidad con el Fortalecimiento y mejoramiento de la Gestión Institucional.
- Se observa interés de la Entidad por fortalecer la Atención al Colombiano, la Gestión del Riesgo, la Rendición de Cuentas, así como la mejora de los mecanismos para promover la transparencia y acceso a la información pública, a través de la ejecución de las actividades planificadas.

4.2 Debilidades

Durante el periodo objeto de seguimiento y análisis no se presentan actividades o acciones que se consideren una debilidad para la ejecución del Plan Anticorrupción y de atención al Colombiano.

Hace parte integral de este seguimiento, los formatos *Componente 1 Atención al Colombiano. Componente 2 Atención Diferenciada. Componente 3 Transparencia y Acceso a la Información. Componente 4 Racionalización de Trámites. Seguimiento Matriz SUIT. Componente 6 Gestión Ética y Riesgos de Corrupción. Componente 7 Participación y Gobernanza. Componente 8 Rendición de Cuentas (Código PGFT-19),*

 REGISTRADURÍA NACIONAL DEL ESTADO CIVIL	PROCESO	SEGUIMIENTO A LA GESTIÓN INSTITUCIONAL	CÓDIGO	SIFT01
	FORMATO	INFORME DE SEGUIMIENTO	VERSIÓN	2

Aprobado: 09/07/2021

Mapas de Riesgos de Corrupción Nivel Central (Código PGFT24) y Mapa de Riesgos de Corrupción Nivel Desconcentrado (Código PGFT24), los cuales se encuentran publicados en la página web de la Entidad en la ruta <https://www.registraduria.gov.co/-Reporte-de-Seguimiento-a-.html>

Así mismo las evidencias que dan cuenta de los avances, pueden ser consultados en la Plataforma SharePoint en el enlace: <http://rnc-spac-00:8080/sites/CENTRAL/CI/Soportes/Paginas/Soportes.aspx>



LILIA AURORA ROMERO LARA
Jefe Oficina de Control Interno