

	PROCESO	AUDITORÍAS INTEGRALES Y EVALUACIONAL SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN	CÓDIGO	AIFT06
	FORMATO	SEGUIMIENTO AL PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL COLOMBIANO	VERSIÓN	3

Aprobado: 22/08/2016

ACTA NRO. 2

Seguimiento Realizado: SEGUIMIENTO AL PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL COLOMBIANO

1. OBJETIVO DEL SEGUIMIENTO: Dar a conocer a los órganos de control, veedurías ciudadanas, organizaciones, ciudadanía y demás partes interesadas de la RNEC y sus Fondos Adscritos, el seguimiento y resultados del Plan Anticorrupción y de Atención al Colombiano vigencia 2017.

2. ALCANCE DEL SEGUIMIENTO: El seguimiento al Plan Anticorrupción y de Atención al Colombiano, se verificará en cada uno de sus componentes para el II cuatrimestre de la vigencia 2017.

3. NORMATIVIDAD: 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 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- Guía para la Gestión de Riesgo de Corrupción.

Guía para la Gestión del Riesgo 2015 – DAFP

Decreto 943 de 2014, por el cual se actualiza el Modelo Estándar de Control Interno (MECI)

OBSERVACIONES RELEVANTES: 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, la Oficina de Control Interno procedió hacer la verificación de los seis (6) 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 2017.

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

	PROCESO	AUDITORÍAS INTEGRALES Y EVALUACIONAL SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN	CÓDIGO	AIFT06
	FORMATO	SEGUIMIENTO AL PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL COLOMBIANO	VERSIÓN	3

Aprobado: 22/08/2016

COMPONENTE 1: GESTIÓN DEL RIESGO DE CORRUPCIÓN:

MISIONALES:

✓ REGISTRO CIVIL E IDENTIFICACIÓN

- Este Macroproceso contempló para su proceso **REGISTRO Y ACTUALIZACIÓN DEL SISTEMA** el siguiente riesgo "**Manipulación indebida de las bases de datos de Registro Civil e Identificación contraria a los procedimientos establecidos**" los controles asignados a dicho proceso fueron verificados por la OCI y corresponden a:
 - **Control en la generación de usuarios:** Las acciones relacionadas correspondían a continuar aplicando los formatos de solicitudes de usuario, realizar la verificación de la vinculación de usuarios activos y continuar con los controles existentes en los sistemas de información de registro civil e identificación, de lo cual se pudo evidenciar que la Dirección Nacional de Identificación, diligencia los formatos de creación de usuarios y/o actualización de usuarios de las bases de datos de forma periódica, por otra parte el 15 de agosto de 2017 se remitió un correo al Grupo de Acceso a la Información y Protección de Datos Personales, con el listado de usuarios activos. El proceso de revisión de solicitudes para la creación de usuarios ha permitido llevar un registro organizado de los funcionarios y clientes externos que acceden a la información que genera y administra la Registraduría Nacional. El Macroproceso anexa el listado por tipo de perfil del trámite de solicitudes de creación de usuarios durante el periodo Mayo - Agosto de 2017.
 - **Sistemas de Identificación y Registro Civil:** Las acciones relacionadas corresponden a continuar con los controles existentes en los sistemas de información de registro civil e identificación, de lo cual se pudo evidenciar que: La Dirección Nacional de identificación, envía informe de controles mediante comunicación DNI - 149 de 01 de 09 de 2017, adjunta Informe de seguimiento a controles en Oficio DNRC- 194 del 04 de septiembre de 2017, con los respectivos cuadros estadísticos comparativos. Los resultados entregados obedecen a los meses de Mayo, Junio y Agosto debido a las observaciones detectadas en las estadísticas suministradas mensualmente, a la Oficina de Validación y Producción de Registro Civil, por el aliado tecnológico Morpho.

CERTIFICACIÓN DOCUMENTACIÓN Y SERVICIOS: Este Macroproceso contempló para el proceso en mención el siguiente riesgo "**Exposición no autorizada de datos sensibles o con reserva legal**" los controles asignados a dicho proceso fueron verificados por la OCI así:

- **Capacitación en Materia de acceso a la información y protección de datos personales:** Las acciones relacionadas correspondían a: realizar capacitaciones en materia de protección de datos personales en las dependencias de la Entidad de lo cual se pudo evidenciar que: A través del Centro de Estudios en Democracia y Asuntos Electorales (CDAE), como dependencia encargada de diseñar y desarrollar programas permanentes de capacitación sobre los procedimientos de registro e identificación, se programaron catorce capacitaciones en materia de protección de datos a diferentes delegaciones departamentales. Es de aclarar que cuando se realizan las capacitaciones a las Delegaciones Departamentales estos deben asistir con los servidores de las Registradurías Especiales, Municipales y Auxiliares. El Macroproceso

	PROCESO	AUDITORÍAS INTEGRALES Y EVALUACIONAL SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN	CÓDIGO	AIFT06
	FORMATO	SEGUIMIENTO AL PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL COLOMBIANO	VERSIÓN	3

Aprobado: 22/08/2016

adjunto cronograma con las capacitaciones realizadas durante el segundo trimestre de 2017.

1. Bogotá, 2. Cartagena, 3. Bogotá, 4. Cali, 5. Bucaramanga, 6. Pereira, 7. Tunja.

- **Control en la generación de Usuarios:** Las acciones relacionadas corresponden a continuar aplicando los formatos de solicitudes de usuario y realizar la verificación de la vinculación de usuarios activos, de lo cual se pudo evidenciar que: El proceso de revisión de solicitudes para la creación de usuarios ha permitido llevar un registro organizado de los funcionarios y clientes externos que acceden a la información que genera y administra la Registraduría Nacional. El Macroproceso cuenta como evidencia con el Informe de seguimiento estadístico en Oficio DNRC-194 del 04 de septiembre de 2017, y los respectivos cuadros comparativos

✓ ELECTORAL

Este Macroproceso contempló para su proceso **DEBATES ELECTORALES** los siguientes riesgos **“Alteración de resultados o información electoral”** e **“Inscripción de candidaturas (GCS) sin suficiente rigor táctico y jurídico”** y **“Alteración del concepto técnico inscripción de candidaturas por GSC”** los controles asignados a dicho proceso fueron verificados por la OCI y corresponden a:

- Restricción al acceso de las bases de datos electorales y a la información física resultado de cada proceso electoral
- Traslado de los Delegados Departamentales, Registradores Distritales, Especiales, Municipales y Auxiliares con ocasión de procesos electorales y selección homogénea de los jurados de votación y testigos electorales.
- Instalación de equipos de biometría en los puestos de votación para la autenticación de los actores que hacen parte del proceso
- Emisión e implementación lineamientos, procedimientos y protocolos dados a todos los actores del proceso en la institución.
- Restricción acceso a la base de datos de censo electoral por firmas y a la información física de los apoyos presentados.
- Realizar auditoria durante la ejecución del protocolo establecido para la revisión de los apoyos.
- Emisión e implementación de lineamientos, procedimientos y protocolos claros a todos los actores del proceso.

De lo cual se pudo evidenciar la suscripción del Contrato No. 020 de 2017 relacionado con la Inscripción de ciudadanos, (Soportes reposan en el área).

MECANISMOS DE PARTICIPACIÓN: Este Macroproceso contempló para el proceso en mención los siguientes riesgos **“Alteración de resultados o información electoral”**, los controles asignados a dicho proceso fueron verificados por la OCI así:

- Restricción al acceso a las bases de datos electorales y a la información física resultado de cada proceso electoral.
- Traslado de los Delegados Departamentales, Registradores Distritales, Especiales, Municipales y Auxiliares con ocasión de procesos electorales y selección homogénea de los jurados de votación y testigos electorales.
- Instalación de equipos de biometría en los puestos de votación para la

	PROCESO	AUDITORÍAS INTEGRALES Y EVALUACIONAL SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN	CÓDIGO	AIFT06
	FORMATO	SEGUIMIENTO AL PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL COLOMBIANO	VERSIÓN	3

Aprobado: 22/08/2016

autenticación de los actores que hacen parte del proceso

Las acciones relacionadas correspondían a: Definir y aplicar los controles para la asignación de usuarios y el nivel de acceso a los sistemas y a la información física, Expedición de todos los actos administrativos y la aplicación del debido proceso y derecho de contradicción, Definir y aplicar los controles para la asignación de usuarios y el nivel de acceso a los sistemas y a la información en general, Realizar el traslado de los funcionarios de la RNEC con el fin de dar mayor transparencia a los procesos electorales y la designación de forma sistematizada y aleatoria de los jurados de votación y de los testigos electorales de lo cual se pudo evidenciar que: Se expidió la Circular 140 de 2012 Formularios solicitud Creación Usuarios, se realizaron los Informes técnicos (Apoyo por apoyo - definitivo) y los Actos Administrativos de certificación de cumplimiento o no de los requisitos legales.

ESTRATÉGICOS:

✓ PLANEACIÓN A LA GESTIÓN INSTITUCIONAL

- Este Macroproceso contemplo para su proceso **SERVICIO AL COLOMBIANO** los siguientes riesgos : ***“Manipulación, Favorecimiento en el tratamiento y respuesta de las PQRSDC’s y en el seguimiento a la traza de las PQRSDC’s”*** y ***“Manipulación en la radicación de las PQRSDC’s recibidas de manera escrita, telefónica y por buzón”***, los controles asignados a dichos procesos fueron verificados por la OCI y corresponden a Informe trimestral remitido por los responsables del tratamiento de las PQRSDC’s y al Informe Trimestral remitido por los responsables del tratamiento de las PQRSDC’s.

Las acciones relacionadas corresponden a: Implementar y ejecutar el procedimiento de las PQRSDC’s incluyendo controles, ajuste de formatos e instructivos y soporte normativo de lo cual se pudo evidenciar que: Se actualizó el Procedimiento de Atención de Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias, Denuncias y Consultas - PQRSDC’s con código SCPD01a su versión No. 4 y se remitió a la Oficina de Planeación para el trámite de aprobación, Se actualizó el objetivo, la base documental, las políticas de operación y las actividades del procedimiento de Pqrsdc’s con el objeto de que las mismas respondan a las disposiciones normativas vigentes en materia de tratamiento de peticiones verbales y escritas.

Resulta necesario modificar el control establecido para este riesgo, en el entendido que la Circular DRN. No. 015 de 2015 del Registrador Nacional del Estado Civil en materia de directrices para el registro, radicación, tratamiento, atención, administración, control, seguimiento y reporte de las Pqrsdc’s recibidas por la Registraduría Nacional del Estado Civil, en el nivel central y desconcentrado y el nuevo procedimiento, eliminaron el Informe trimestral remitido por los responsables del tratamiento de las PQRSD'S al nivel desconcentrado y dejaron solamente la presentación del informe mensual. De tal manera que en la actualidad el control establecido para dicho riesgo es un el informe mensual de PQRSDCs.

	PROCESO	AUDITORÍAS INTEGRALES Y EVALUACIÓN SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN	CÓDIGO	AIFT06
	FORMATO	SEGUIMIENTO AL PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL COLOMBIANO	VERSIÓN	3

Aprobado: 22/08/2016

APOYO:

- ✓ **GESTIÓN ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA:** Este Macroproceso contemplo para su proceso de **GESTIÓN DE LOS RECURSOS FINANCIEROS**, los siguientes riesgos: **“Trámite de pagos sin cumplimiento de requisitos legales, presupuestales, tributarios y contables”** y **“Evasión en el reporte de ingresos reales por servicios que presta la Entidad”**; las acciones relacionadas con el mismo obedecen a:

- Continuar utilizando la lista de chequeo con el fin de verificar el cumplimiento de los requisitos para el trámite de las cuentas, a partir de la verificación de la existencia del registro presupuestal y el saldo por obligar.
- Capacitar a los funcionarios en temas relacionados con la cadena presupuestal
- Seguir revisando los datos de la transacción y los soportes, con el fin de verificar el cumplimiento de los requisitos para el trámite de las cuentas. Verificar la correcta aplicación de las deducciones tributarias.
- Realizar seguimiento mediante la clasificación de los hechos generadores, con base en los archivos planos bancarios y la conciliación efectuada entre los Grupos de Contabilidad y Recaudos, así como consolidar los ingresos reportados por las Notarías y los Consulados.
- Implementación de nuevos canales de pago que minimicen la opción de recaudo directo por parte de los Registradores Municipales.
- Seguimiento a la utilización adecuada de adhesivos.

los controles se relacionan con:

- Verificar la existencia del Registro Presupuestal del compromiso y su saldo por obligar y revisar lo estipulado en la forma de pago del acto administrativo
- Efectuar si seguimiento si cumplimiento de la radicación de documentos para pago de acuerdo a los términos y condiciones del acto administrativo a través de la lista de chequeo.
- Revisar por parte del coordinador del área, los datos y soportes de la transacción generada por los funcionarios de la dependencia y revisar la correcta aplicación de los porcentajes establecidos para las deducciones de orden tributario y consistencia de la obligación generada por el SIIF con respecto al pago a realizar.
- Seguimiento y Verificación por parte de las Delegaciones Departamentales y la Registraduría Distrital, de los soportes físicos aportados por los Registradores.
- Quitar la facultad de recaudo directo por parte de los Registradores Municipales.
- Utilización controlada de adhesivos consecutivos de seguridad para la expedición de copias y certificados de registro civil por parte de los registradores.

De lo cual se pudo evidenciar que: Se establecen los formatos de las Listas de Chequeo , teniendo como prioridad la consistencia de los documentos requeridos para el trámite de cada cuenta radicada en la Coordinación de Gestión Financiera.

La Dirección Financiera de acuerdo a las capacitaciones referentes a temas nuevos en materia del SIIF Nación programa 7 por el MHCP, se inscribió y asistió a 7 capacitaciones con el fin de actualizar a los funcionarios en materia de manejo del Sistema Integrado de Información Financiera SIIN Nación.

Es importante indicar que el porcentaje de efectividad es del 100% toda vez que de las (982 de la RENC y 766 del FRR) para un total de 1748 obligaciones con deducciones tributarias que se procesaron en el sistema SIIF NACION durante el segundo cuatrimestre de 2017, no se reflejan errores en el cálculo de las mismas.

	PROCESO	AUDITORÍAS INTEGRALES Y EVALUACIÓN SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN	CÓDIGO	AIFT06
	FORMATO	SEGUIMIENTO AL PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL COLOMBIANO	VERSIÓN	3

Aprobado: 22/08/2016

Se llevó a cabo la clasificación de los ingresos al 31 de julio de 2017, cabe destacar que la clasificación al cierre del cuatrimestre se hará el 15 de septiembre de 2017.

Expedición de las circulares 068, 069 y 084 del 31 de mayo y 17 de julio de 2017, respectivamente, mediante las cuales se informa a todos los funcionarios de la RNEC e inicia la implementación de pagos a través de los operadores postales de pago 4-72, Supergiros y Matrix Giros y Servicios, en cumplimiento de las etapas propias de la implementación se adelantaron los planes pilotos, los cuales fueron objeto de evaluación en la parte técnica y operativa.

Desde el pasado 18 de julio se generó una solicitud de impresión de un millón quinientos mil adhesivos (1'500.000), los cuales harán parte del stock que tiene el proveedor para garantizar el abastecimiento de este material, el cual es fundamental en la expedición de las copias y certificados expedidos por los registradores Especiales, Municipales y Auxiliares en todo el país.

Para el proceso de **GENSTIÓN CONTRACTUAL** contempló los siguientes riesgos **“Modificaciones inapropiadas de los estudios previos y Pliegos de condiciones sin justificación alguna”** y **“Selección del contratista con criterios deficientes para un favorecimiento en particular”**, las acciones relacionadas con el mismo obedecen a:

- Verificar que los documentos que soportan el objeto contractual se ajuste a la normatividad vigente, al manual de contratación y a las necesidades de la Entidad según sea el caso.
- Cumplir con lo dispuesto en los procedimientos del proceso de Adquisición de Bienes y Servicios
- Revisar las respuestas de las observaciones en cada una de las modalidades de contratación y etapas de la misma
- Verificar que los documentos que soportan el objeto contractual definen claramente la necesidad de la contratación y establecen unas especificaciones técnicas claras para ser cumplidas por el contratista
- Al realizar la revisión de los estudios previos se detecta que la definición de la necesidad y/o las especificaciones técnicas no son claras, se requiere realizar los ajustes requeridos o devolución de los estudios para que se realicen los ajustes a que haya lugar

los controles relacionados son:

- Revisión de cumplimiento de requisitos legales y contractuales a los documentos elaborados por las áreas requirentes
- Revisión de respuestas a observaciones y proyectos de adendas a los pliegos de condiciones, invitación pública o a sus equivalentes, remitidos por los comités asesores y evaluadores del proceso de contratación
- Revisión de informes de evaluación realizado por los comités asesores y evaluadores del proceso de contratación
- Revisión de los criterios de selección para la contratación
- Revisión del análisis del sector para la determinación de requisitos

De lo cual se pudo evidenciar que: Durante el segundo cuatrimestre se realizaron mesas de trabajo para la revisión conjunta entre el área requirente, la Coordinación de Compras y la

	PROCESO	AUDITORÍAS INTEGRALES Y EVALUACIONAL SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN	CÓDIGO	AIFT06
	FORMATO	SEGUIMIENTO AL PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL COLOMBIANO	VERSIÓN	3

Aprobado: 22/08/2016

Coordinación de Contratos y el acompañamiento de los asesores en contratación de la Entidad de los estudios previos de los procesos requeridos por las diferentes áreas de la Entidad; Así mismo y previa publicación en el SECOP de las respuestas a observaciones presentadas, proyectos de adendas y/o informes de evaluación, se realizaron revisión de las respuestas dadas por los comités e informes de evaluación entre el profesional de compras que lleva el proceso y el Coordinador de Compras para analizar la pertinencia de las mismas; se remitieron a los asesores en contratación de la Entidad para su análisis y comentarios y finalmente se presentaron ante el Ordenador del Gasto quien avalo el documento; una vez aprobado se efectúa la publicación en el SECOP. La evidencia se encuentra en el SECOP en cada uno de los procesos de contratación adelantados y en la carpeta del proceso que se encuentra en custodia en la Coordinación del Grupo Contratos.

Revisión de los criterios de selección para la contratación

En relación con la revisión de los criterios de selección para la contratación a los documentos elaborados por las áreas, se han desarrollado mesas de trabajo para la revisión conjunta entre el área requirente, la Coordinación de Compras y la Coordinación de Contratos y el acompañamiento de los asesores en contratación de la Entidad, verificando que tales criterios se ajusten a la normatividad vigente y que sean acordes y proporcionales al objeto a contratar.

En relación con la revisión del análisis del sector para la determinación de requisitos, elaborado por las áreas requirentes, en cada una de las solicitudes de contratación se ha verificado que este análisis se ajuste a la normatividad vigente y contenga la información requerida en la cartilla para la elaboración de estudios del sector de Colombia Compra Eficiente.

El registro o evidencia de estas acciones queda en el oficio con que se remiten las carpetas contractuales de los procesos a la oficina jurídica para elaboración del contrato o seguimiento a la ejecución en caso de las cartas de aceptación de oferta. Este seguimiento se hace para todos las solicitudes de contratación radicadas en la coordinación. Queda en el oficio con que se remiten las carpetas contractuales de los procesos a la oficina jurídica para elaboración del contrato o seguimiento a la ejecución en caso de las cartas de aceptación de oferta.

Es de anotar, que el día 21 de junio de 2017 se remitieron nuevos modelos de estudios previos y de análisis del sector para los procesos de contratación.

Para el proceso de **GESTIÓN DE RECURSOS FÍSICOS** contempló el siguiente riesgo: **“Hurto de bienes de propiedad de la Entidad”** para lo cual contempló las siguientes acciones Levantamiento Físico de Inventarios y e Registrar en las minutas del personal de vigilancia cualquier ingreso o salida de bienes muebles, en especial en rutas de acceso y salida de la Entidad con los siguientes controles relacionados:

- Control del formato GRFT01 para la entrega, cambio de responsable u otra novedad de un bien
- Individualización en la asignación de inventarios

De lo cual se pudo evidenciar que: En cumplimiento del Procedimiento GRPD01 y con la información recibida del movimiento de inventarios relacionada con ingreso traslado y bajas, se hacen los cruces con los registros de la base de datos del aplicativo de control de inventarios estableciendo las diferencias, las cuales son comunicadas a la Delegación correspondiente para su verificación y aclaración.

	PROCESO	AUDITORÍAS INTEGRALES Y EVALUACIONAL SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN	CÓDIGO	AIFT06
	FORMATO	SEGUIMIENTO AL PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL COLOMBIANO	VERSIÓN	3

Aprobado: 22/08/2016

Dando cumplimiento a lo dispuesto en la Resolución No. 15417 de 2015 las Delegaciones de Meta, Bolívar, Guajira, Magdalena, Sucre, Cauca, Quindío, Guaviare, Santander, Distrito, Boyacá, y Vaupés han emitido resoluciones de baja de bienes inservibles teniendo un consolidado de 1309 bienes, los cuales serán enajenados a través de un intermediario comercial.

En cumplimiento del Contrato 064 de 2016 por el cual se adquirió la aplicación COIN para el manejo y control de inventarios, se han surtido las siguientes actividades:

- Configuración y Migración de las bases de datos de inventarios a la nueva solución informática.
- Afinamiento, Prueba Piloto y estabilización del sistema.
- Capacitación funcional y técnica.

Para el proceso de **GESTIÓN DOCUMENTAL** contempló el siguiente riesgo: “**Manipulación o sustracción de documentos y/o información del archivo con fines mal intencionados**” para lo cual contempló las siguientes acciones: Establecer un único responsable del préstamo y consulta de los documentos y Tener control de los documentos que se entregan en calidad de préstamo para consulta externa.

Con el control relacionado a continuación:

- Diligenciamiento de la Formato de Control de Préstamo GDFT0

De lo cual se pudo evidenciar que: En la actividad No. 5 del procedimiento de Administración del Archivo GDPD02 se encuentra descrito el procedimiento para el préstamo y/o consulta de documentos, así como el tiempo de préstamo, de otra parte fue actualizado, teniendo en cuenta que se ajustó la Actividad No. 6 Eliminación de Documentos y se excluyó el formato de Solicitud de Eliminación.

Lo anterior para dar de baja los documentos que han cumplido los tiempos de retención y así evitar los Fondos Acumulados de Documentos.

En el caso de las Delegaciones Departamentales se conformó el Mapa de Riesgos de Corrupción, para lo cual se tuvo en cuenta los riesgos inherentes por Macroproceso como se puede observar en el siguiente link <http://www.registraduria.gov.co/-Vigencia-2017-.html>

COMPONENTE 2 ESTRATEGIA ANTITRAMITES:

La estrategia de Racionalización de Trámites de la Registraduría Nacional del Estado Civil y sus Fondos Adscritos para la vigencia 2017, se expone y formula en la Matriz de formulación Estrategia de Racionalización de Trámites, la cual puede ser consultada en el link <http://www.registraduria.gov.co/-Vigencia-2017-.html>

Como consecuencia de lo anterior, la Oficina de Control Interno procedió a realizar las verificaciones y a solicitar los soportes que dieran cuenta del cumplimiento y avances obtenidos con la implementación y sostenibilidad de la Ley 1712 de 2014, Ley 1437 de 2011, Ley 1680 de 2013, política de racionalización de trámites y Plan Anticorrupción del primer cuatrimestre así:

	PROCESO	AUDITORÍAS INTEGRALES Y EVALUACIONAL SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN	CÓDIGO	AIFT06
	FORMATO	SEGUIMIENTO AL PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL COLOMBIANO	VERSIÓN	3

Aprobado: 22/08/2016

- Se solicitó a los Macro procesos involucrados remitieran a este Despacho los avances obtenidos con la implementación y cumplimiento de la Ley 1712 de 2014, Ley 1437 de 2011, Ley 1680 de 2013, política de racionalización de trámites y Plan Anticorrupción en la Registraduría Nacional del Estado Civil y órganos adscritos.
- Se procedió a realizar la verificación de los registros que figuran en la página Web de la Entidad.
- Se verificó a través de muestreo la consistencia y coherencia de la información de los Macroprocesos Misionales.
- Se rinde informe integral del avance de la estrategia de racionalización de trámites mediante comunicación RDRCI-DNI 149 de 01 de septiembre de 2017.

La Oficina de Control Interno a través de muestreo procedió a verificar los macroprocesos misionales así:

- **REGISTRO CIVIL E IDENTIFICACIÓN:** El Macroproceso en mención, para el componente Estrategia Anti trámites programa las siguientes actividades:

Para este cuatrimestre el Macroproceso reporta un avance del 20%, en la actividad “Desarrollar un sistema web que interopere con el sistema nacional de identificación y permita reducir el tiempo de duración del trámite de los colombianos en el exterior a 6 meses. Este desarrollo corresponde a una tarea conjunta entre Cancillería y Registraduría, el cual podrá ser implementado cuanto se garantice la interoperabilidad con nuestros sistemas de identificación. El producto o beneficio en el ciudadano se debe concretar en la reducción del tiempo de entrega del documento de identidad en 3 meses. Se estima una disminución de Peticiones Quejas y reclamos interpuestos por los colombianos en el exterior”. De lo cual se pudo evidenciar que: El 9 de agosto de 2017 el aliado tecnológico presentó el documento “Web Service para generación de NIST de Cancillería - Documento de Definición de Requisitos”, para estudio y observaciones por parte del Director Nacional de Identificación, el Coordinador del Grupo de Soporte Técnico para Registro Civil e Identificación, el ingeniero del Grupo de Acceso a la Información y Protección de Datos Personales a cargo del tema y el Coordinador del Grupo de Cedulación en el Exterior y se convocó una mesa de trabajo para la presentación de observaciones y aprobación del documento, la cual se llevará a cabo el 1° de septiembre de 2017.

Para este cuatrimestre el Macroproceso reporta un avance del 20%, en la actividad “Plan de acción que recoja las acciones de racionalización de la vigencia 2017 en materia de identificación. Listado de trámites a racionalizar en la vigencia 2017”. De lo anterior se pudo evidenciar que: Para la actividad "Ampliar los puntos autorizados para expedir copias de RCN, RCM y RCD pertenecientes a oficinas de otras ciudades y diferentes a la de residencia" se ha cumplido en un 100%. Respecto a la actividad "Reducir el número de pasos, los tiempos y costos para que el ciudadano obtenga la constancia del trámite de inscripción y la primera copia (exenta), y la entidad" se ha cumplido en un 20%.

	PROCESO	AUDITORÍAS INTEGRALES Y EVALUACIONAL SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN	CÓDIGO	AIFT06
	FORMATO	SEGUIMIENTO AL PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL COLOMBIANO	VERSIÓN	3

Aprobado: 22/08/2016

COMPONENTE 3 RENDICION DE CUENTAS:

La Registraduría Nacional del Estado Civil-RNEC, estableció como su principal objetivo estratégico 2015-2019, mejorar el índice de transparencia, confiabilidad y alta calidad en la prestación efectiva del servicio y en la entrega de los productos a todos los colombianos y a todas las empresas públicas y privadas que así lo requieran dentro y fuera del territorio nacional, por este motivo, la RNEC se encuentra comprometida en el fortalecimiento de los instrumentos e iniciativas que permitan incentivar la participación y la rendición de cuentas a la ciudadanía. En desarrollo de dicho cometido, la RNEC formuló su Plan Anticorrupción y de Atención al colombiano para la vigencia 2017, el cual establece el plan de acción que orienta la estrategia de rendición de cuentas para la vigencia 2017.

Para llevar a cabo la estrategia de rendición de cuentas se tienen programas las siguientes actividades:

- Capacitaciones y campañas de sensibilización a los servidores públicos y a los colombianos en materia de transparencia, rendición de cuentas y participación ciudadana. Esta actividad de capacitación y sensibilización se está concertando con el Departamento Administrativo de la Función Pública DAFP.
- Piezas comunicativas e Informe de rendición de cuentas en lenguaje claro y formato accesible. A la fecha de este seguimiento se está elaborando la estrategia de Rendición de Cuentas para la vigencia 2018
- Diseñar y habilitar los mecanismos físicos o virtuales en donde los colombianos puedan consignar sus sugerencias frente a los temas que considere deben ser tenidos en cuenta en los espacios y eventos de dialogo y rendición de cuentas. La Oficina de Planeación y la Oficina de Comunicaciones se encuentra adecuando los instrumentos físicos y virtuales que permitirán recoger las opiniones de los colombianos acerca de los temas a tratar en la Rendición de Cuentas de la RNEC.
- Realizar mesas de diálogo y de rendición de cuentas regionales. Para esta actividad los Macroprocesos involucrados presentan un avance del 25%, la primera mesa de diálogo regional ya se realizó en la ciudad de Cartagena, Bolívar. Esta fue precedida por el Señor Registrador Nacional, Juan Carlos Galindo.

COMPONENTE 4 MECANISMOS PARA MEJORAR LA ATENCION 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 el índice de transparencia, confiabilidad y alta calidad en la prestación efectiva del servicio y en la entrega de los productos de la RNEC a todos los colombianos y a todas las empresas públicas y privadas que así lo requieran dentro y fuera del territorio nacional, formuló el plan de acción de la Estrategia de atención al colombiano para la vigencia 2017, la cual se constituye en el eje estratégico transversal del Plan Estratégico de la Entidad para las vigencias 2015-2019.

Dentro del componente de atención al colombiano del PAyAC de la Registraduría Nacional del Estado Civil, se contemplan las acciones para mejorar la atención y gestión de las expectativas y demandas de servicios de los colombianos, por medio de los siguientes ejes de intervención: a) Relacionamiento con el colombiano y cumplimiento de expectativas de los

	PROCESO	AUDITORÍAS INTEGRALES Y EVALUACIONAL SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN	CÓDIGO	AIFT06
	FORMATO	SEGUIMIENTO AL PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL COLOMBIANO	VERSIÓN	3

Aprobado: 22/08/2016

colombianos, b) Acuerdos y protocolos, c) Fortalecimiento de los canales de atención, d) Proceso y procedimientos, e) Organización administrativa y Direccionamiento Estratégico, f) Sensibilización y g) Servidores públicos - Talento Humano.

Por lo anterior, la Oficina de Control Interno pudo evidenciar lo siguiente:

- El Grupo de Peticiones, Quejas y Reclamos de la Oficina de Planeación diseño y consolidó los resultados de las 1.070 encuestas de caracterización aplicadas a nivel central y desconcentrado a los colombianos que accedieron a los trámites y servicios de la RNEC. A partir de dicha información, se elaboró el documento que contiene el estudio de caracterización a los colombianos que acceden a los trámites y servicios de la RNEC.
- Mediante correo electrónico de fecha de 05 de julio de 2017 se remitió la tabulación de encuesta aplicadas en la sede del Centro de Atención e Información al Ciudadano. Con el oficio RDRCI-187 del 13 de julio de 2017, remitió el informe trimestral a la oficina de planeación, con el consolidado de las encuestas de percepción y satisfacción de las delegaciones.
- El Grupo de Peticiones, Quejas y Reclamos de la Oficina de Planeación aplicó las encuestas que permiten conocer la satisfacción del usuario en la atención recibida y el tratamiento de las Pqrsdc's realizadas El link para acceder a la encuesta es el siguiente:
http://www.registraduria.gov.co/?page=encuesta_servicio_al_colombiano_form2
- La Oficina de Planeación ha gestionado la participación en las ferias de servicio al colombiano del DNP, junto con la Registraduría Delegada para la Identificación y el Registro Civil.
- La Oficina de Planeación publicó el manual de servicio al colombiano y los protocolos de atención al colombiano en el siguiente link:
http://intranet/IMG/pdf/scmn01_manual_atencion_al_colombiano.pdf
- El grupo de Peticiones, Quejas y Reclamos de la Oficina de Planeación remitió memorando solicitando la información de publicación de los horarios de cada una de las sedes de atención a los colombianos a los registradores distritales, delegados departamentales y coordinador del CAIC
- Se realizó el Estudio Diagnóstico de atención al colombiano a través del canal telefónico, generando el documento denominado "Estudio canal telefónico Pqrsdc's - vigencia 2017"
- Se solicitó a los delegados departamentales la destinación de por lo menos un funcionario para la atención del canal telefónico y la recepción de Pqrsdc's verbales mediante el instructivo de orientación para la implementación de la Resolución 801 de 30 de enero de 2017 en materia de recepción, radicación, trámite, gestión, respuesta y administración de las peticiones verbales, mediante memorando SG-OP PQR 0006 – de 27 de marzo de 2017.
- Se proyectó y logró la expedición de la Resolución 801 de 30 de enero de 2017 “por la cual se regula la presentación, radicación, constancia y tratamiento de las peticiones que pueden ser presentadas verbalmente a la Registraduría Nacional del Estado Civil por los canales de atención presencial y telefónico” en los términos dispuestos en la Ley 1755 de 2015, el Decreto 1166 del 19 de Julio de 2016.
- Se diseñó y socializó el instructivo de orientación para la implementación de la Resolución 801 de 30 de enero de 2017 en materia de recepción, radicación, trámite, gestión, respuesta y administración de las peticiones verbales, mediante memorando SG-OP PQR 0006 – de 27 de marzo de 2017.
- Se diseñó y socializó la capacitación en materia de recepción, radicación, trámite,

 REGISTRADURÍA NACIONAL DEL ESTADO CIVIL	PROCESO	AUDITORÍAS INTEGRALES Y EVALUACIONAL SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN	CÓDIGO	AIFT06
	FORMATO	SEGUIMIENTO AL PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL COLOMBIANO	VERSIÓN	3

Aprobado: 22/08/2016

gestión, respuesta y administración de las peticiones verbales.

- Se gestionó ante la Gerencia de Informática, la adecuación del Formulario Virtual de Atención al Colombiano, por medio del cual se implementó el “formulario de radicación de petición verbal”. Sin embargo los ajustes no han sido efectuados al 100% por parte de la Gerencia de Informática.
- Se envió memorando SG-OP 531 a los delegados departamentales, registradores distritales y coordinación del CAIC, solicitando información de los servidores públicos que prestan atención y servicio al colombiano por el canal de atención presencial y telefónico
- Se ha instalado el aplicativo SIC en 15 Delegaciones Departamentales incluida la reinstalación en dos Delegaciones Departamentales por daño en los servidores
- Acto administrativo de instalación de la herramienta SIC y Oficio de Compromiso de implementación del SIC en el nivel desconcentrado - Delegaciones Departamentales.
- Se implementó la CIRCULAR DRN. NO. 015 DE 2015 - Directrices para el registro, radicación, tratamiento, atención, administración, control, seguimiento y reporte de las Pqrsdc’s recibidas por la Registraduría Nacional del Estado Civil, en el nivel central y desconcentrado.
- Se implementó la Circular DRN – 032 de 28 de febrero de 2017 por la cual se emitieron directrices a los registradores especiales, municipales y auxiliares en materia de trámite de Pqrsdc’s.
- Se diseñó, socializó con las delegaciones departamentales y gestionó la publicación en la Intranet del Formato Único para el Registro, Control, Reporte y Seguimiento de las Pqrsdc’s a nivel central y desconcentrado, el cual fue socializado mediante Memorando SG-OP 439 de 2017.
- El grupo de PQRSDC's de la Oficina de Planeación ha elaborado 6 informes mensuales que resumen las estadísticas en la materia.
- Se elaboró un aplicativo en Excel que permita a los colombianos realizar seguimiento a las Pqrsdc's en la web.
- Teniendo en cuenta los recursos del Proyecto de Inversión “Capacitación, Inducción y reinducción permanente de los procesos misionales de la REC a nivel nacional”, en la presente vigencia, se firmó el contrato 047 de 2016 de prestación de servicios con la Universidad Sergio Arboleda, donde en su ejecución, se capacitó una población total de 753 servidores de 767 programados con el “Seminario en Gerencia Estratégica de Atención al Colombiano”. El indicador de eficacia, corresponde al 98.17%. Las Delegaciones beneficiadas con (30) actividades de capacitación fueron: Amazonas, Antioquia, Bolívar, Boyacá, Caldas, Cauca, Cesar, Córdoba, Huila, La Guajira, Magdalena, Meta, Nariño, Norte de S/der, Putumayo, Quindío, Risaralda, Santander, Sucre, Tolima y Valle.
- Con el liderazgo de la Oficina de Planeación se adelantaron capacitaciones virtuales en materia de PQRSDC's, la presente información documentada podrá ser consultada en términos de ejecución con dicha dependencia.

COMPONENTE 5 TRANSPARENCIA Y ACCESO A LA INFORMACIÓN:

La Registraduría Nacional del Estado Civil con la firme voluntad de facilitar el ejercicio democrático, permitir que los ciudadanos accedan fácil y oportunamente a la información de su interés, formula en el presente acápite su plan de acción de transparencia y acceso a la información pública para la vigencia 2017. Por lo anterior, la Oficina de Control Interno pudo evidenciar que:

	PROCESO	AUDITORÍAS INTEGRALES Y EVALUACIONAL SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN	CÓDIGO	AIFT06
	FORMATO	SEGUIMIENTO AL PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL COLOMBIANO	VERSIÓN	3

Aprobado: 22/08/2016

- En la parte inferior de la página se pueden encontrar cada una de las publicaciones que por ley deben realizarse, cada una de las áreas son las encargadas de enviar el correspondiente correo con la información a publicar. <http://www.registraduria.gov.co/>
- En el siguiente link: <http://www.registraduria.gov.co/-Tutelas,487-.html>, se pueden evidenciar publicaciones de tutelas
- En el siguiente link: <http://www.registraduria.gov.co/-Registraduria-Nacional-.html>, se pueden evidenciar las publicaciones realizadas sobre los estados financieros.
- Se envió solicitud de actualización de información de trámites a la Oficina de Comunicaciones y Prensa mediante comunicación DNI - 124 de 16 de agosto de 2017. Adicionalmente, se solicitó mediante comunicación DNI - 119 de 8 de agosto actualización de la información relacionada con la atención preferencial en la ciudad de Bogotá.
- El grupo de gestores éticos con el acompañamiento del Jefe de la Oficina de Planeación y de la Oficina de Control Interno, elaboró el borrador del Código y Compromiso Ético de la Institución donde incluyó dentro de sus componentes las políticas para el manejo del “Conflicto de Intereses” con ejes temáticos relacionados con las buenas prácticas para evitar el conflicto de intereses, deberes de los servidores para evitar el conflicto de intereses y las prohibiciones para el personal respecto al conflicto de intereses.
- En la parte inferior de la página se pueden encontrar cada una de las publicaciones que por ley deben realizarse, cada una de las áreas son las encargadas de enviar el correspondiente correo con la información a publicar. [http://www.registraduria.gov.co/IMG/pdf/PLAN ANTICORRUPCION Y DE ATENCION AL COLOMBIANO RNEC 2017.pdf](http://www.registraduria.gov.co/IMG/pdf/PLAN_ANTICORRUPCION_Y_DE_ATENCION_AL_COLOMBIANO_RNEC_2017.pdf)
- En el segundo cuatrimestre de 2017 se trabajó en conjunto con la Gerencia de informática en el diseño y operatividad del aplicativo para registro de los Comités de los Grupos Significativos de Ciudadanos que postularan listas y candidatos para las elecciones de Congreso y Presidente de la República para las elecciones de 2018
- Se realizó la consolidación y actualización de los activos de información de cada una de las dependencias
- Se remitió a la Gerencia de Informática con oficio 0700-008 del 2017/01/17, la relación de aplicativos que se utilizan para el desarrollo de los diferentes procesos, y que corresponde al inventario de activos de la información.
- Teniendo en cuenta que se tiene como proyecto de resolución, la generación del material donde se indiquen las políticas de tratamiento de datos personales, se adjunta el documento que se encuentra en su etapa final de desarrollo, realizando últimas modificaciones para revisión y firma del Registrador Nacional del Estado Civil.
- Las tablas de retención documental fueron remitidas al AGN conforme a las observaciones realizadas por el ente de control en el mes de mayo de 2017, en el mes de Agosto de 2017 se realizó una mesa de trabajo conjunta entre el Grupo de Gestión Documental y funcionarios de AGN para revisar el proceso de convalidación de las TRD, sin embargo no se tiene fecha exacta de respuesta formal.
- Durante lo corrido del año la OCP ha realizado desarrollo de micro sitios, mantenimiento preventivo, cambios de programación en la página web. El trabajo interdisciplinario se ha desarrollado junto con el comité web.
- Para el monitoreo permanente al esquema de publicación y actualización de la

	PROCESO	AUDITORÍAS INTEGRALES Y EVALUACIONAL SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN	CÓDIGO	AIFT06
	FORMATO	SEGUIMIENTO AL PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL COLOMBIANO	VERSIÓN	3

Aprobado: 22/08/2016

información mínima obligatoria a publicar en la página web por parte de los responsables y ejecutores de los procesos, la Gerencia remitió durante el periodo a la Oficina de Comunicaciones y Prensa, 25 solicitudes de incorporación de archivos y actualización en la página web en el link correspondiente al Macroproceso.

COMPONENTE 6 PARTICIPACIÓN CIUDADANA:

La Registraduría Nacional del Estado Civil con el propósito de fomentar y cualificar la participación ciudadana entre la RNEC y los colombianos, formula en el presente documento su estrategia de participación ciudadana para la vigencia 2017.

La estrategia "Participación Ciudadana" de la Registraduría Nacional del Estado Civil para la vigencia 2017, comprende la implementación de acciones en los siguientes cuatro (4) subcomponentes: 1. Capacitación y sensibilización en materia de participación ciudadana. 2. Acciones de participación ciudadana en la gestión en identificación y electoral 3. Participación ciudadana en racionalización de trámites y 4. Acciones de participación y colaboración con la ciudadanía.

Por lo anterior, la Oficina de Control Interno pudo evidenciar que:

- La Oficina de Planeación, dentro de su plan de trabajo anual, viene adelantando el escenario de capacitación en materia de rendición de cuentas, participación y control social a la gestión pública.
- El grupo de PQRSDC's de la Oficina de Planeación ha atendido las solicitudes de los ciudadanos a través del chat virtual de Facebook del perfil de la RNEC

Hace parte integral de este Seguimiento, los formatos Anexo 1 Estrategia del Plan Anticorrupción y Atención al Colombiano 2017, Anexo 2 Mapas de Riesgos de Corrupción Nivel Central Código PGFT-24 y Anexo 3 Mapas de Riesgos de Corrupción Delegaciones Código PGFT-24, con las columnas adicionales del seguimiento realizado por esta oficina, los cuales se encuentran publicados en la página web de la Entidad en la ruta [***Inicio/Gestión Institucional /Control Interno /Reporte de Seguimiento a las Estrategias /Vigencia 2017***](#)


ALFREDO BERNARDO POSADA VIANA
 Jefe Oficina de Control Interno