



REGISTRADURÍA NACIONAL DEL ESTADO CIVIL

CONCLUSIONES AUDIENCIA PÚBLICA DE RENDICION DE CUENTAS VIGENCIAS 2010 Y 2011

REGISTRADURÍA NACIONAL DEL ESTADO CIVIL OFICINA DE CONTROL INTERNO

La Registraduría Nacional del Estado Civil, realizó el 14 de diciembre de 2011, a partir de las 8:30 a.m., la Audiencia Pública de Rendición de Cuentas, sobre la gestión de las vigencias 2010 y 2011, en el Auditorio Aníbal Cardozo Gaitán, dentro de las instalaciones de la Entidad. En el evento participaron el Registrador Nacional y su equipo directivo, quienes presentaron el informe de gestión correspondiente a cada una de las dependencias a su cargo.

GESTIÓN PREVIA

Con el liderazgo de la Oficina de Planeación, se realizaron encuestas a los ciudadanos que se acercaban a las distintas Delegaciones de Antioquia, Cundinamarca, Magdalena, Norte de Santander, Valle del Cauca y Registraduría Distrital, para identificar temas de Interés ciudadano. Igualmente, el informe de Gestión a presentarse en la Audiencia, fue publicado con anterioridad a la realización de la misma, para conocimiento de la ciudadanía y de los diferentes Grupos de Interés. En el mismo sentido, se abrió un foro virtual del 9 de diciembre de 2011 hasta el 3 de enero de 2012. Estos espacios permitieron interactuar con los usuarios habituales que recurren a los servicios de la Entidad. La mayoría de inquietudes de los ciudadanos se circunscribieron a los trámites inherentes a la solicitud de la nueva cédula de ciudadanía.

CONVOCATORIA

La convocatoria General se efectuó a través de distintos medios, como:

- ◆ *Programa Registra TV*
- ◆ *Noticias al día.*
- ◆ *Boletín Semanal – Nuestra Huella Digital,*
- ◆ *Comunicados de Prensa*
- ◆ *Periódico mural*
- ◆ *Página WEB*



Oficina de Control Interno

Av. Calle 26 No. 51-50 CAN Bogotá D.C.
Tel.: 220 28 80 Ext. 1416 – 1417 Fax: 220 76 21
controlinterno@registraduria.gov.co



REGISTRADURÍA NACIONAL DEL ESTADO CIVIL

Además, se invitaron directamente 49 entidades públicas del orden nacional. Magistrados del Consejo Nacional Electoral y 50 ciudadanos del común. También fueron convocados los medios de comunicación, por medio de la Oficina de comunicaciones de la Registraduría Nacional.

DESARROLLO DE LA AUDIENCIA

El señor Registrador Nacional del Estado Civil, dio apertura a la audiencia, manifestando su complacencia por la oportunidad de rendir cuentas por las vigencias 2010 y 2011. La audiencia se desarrolló en torno a los Macroprocesos a través de los cuales gestiona la Registraduría.



el servicio es
nuestro
Identidad

Oficina de Control Interno
Av. Calle 26 No. 51-50 CAN Bogotá D.C.
Tel.: 220 28 80 Ext. 1416 – 1417 Fax: 220 76 21
controlinterno@registraduria.gov.co



REGISTRADURÍA NACIONAL DEL ESTADO CIVIL

MACROPROCESOS ESTRATEGICOS

Por parte de la Oficina de Planeación se informó el porcentaje de cumplimiento del plan estratégico 2008-2011, resaltando las actividades más relevantes que permitieron cumplir con los 7 objetivos estratégicos, considerando la reformulación efectuada en el 2010.

1. Depurar y mantener actualizado el Archivo Nacional de Identificación y Registro de Votantes, permitiendo el control biométrico de los electores.

Se depuró y actualizó el Archivo Nacional de Identificación, teniendo en cuenta los sistemas de información con novedades de altas y bajas reportadas por diferentes entidades como las fuerzas militares, notarias, hospitales entre otras.

2. Asegurar la transición de los procesos de producción de documentos de identificación a la Registraduría Nacional del Estado Civil.

En desarrollo de este Objetivo, se resalta la formalización de la transferencia de conocimiento y tecnología como resultado de la ejecución del Proyecto de Modernización Tecnológica PMT II. Así mismo, la legalización y entrega de los bienes y servicios, de conformidad con los términos del Contrato mediante el cual se desarrollaron los 9 subproyectos que conformaron el Proyecto.

3. Garantizar el derecho a la identificación con énfasis en las personas de grupos vulnerables.

La Registraduría Nacional del Estado Civil, ante la necesidad de cumplir con su misión de Identificar a los nacionales colombianos, concibió la estrategia de llegar hasta el lugar de residencia de las familias más vulnerables, por la distancia, el desplazamiento forzado o la marginalidad. Para tal efecto, la Entidad viene desarrolló jornadas especiales, a través de siete unidades móviles, cada una dotada con comunicación satelital, computadores, impresoras, planta eléctrica y sistema digital de fotografía.

4. Implementar el modelo legal de Servicio al Cliente.

En desarrollo de este Objetivo, se ha logrado mejorar y fortalecer la atención y prestación de servicios que se brindan en algunas oficinas, a través de los recursos aprobados del proyecto de inversión de atención al ciudadano, para las adecuaciones locativas e instalación del sistema de oficina abierta, realizado en las Registradurías auxiliares de Kennedy, Mártires y la sede de la Registraduría Municipal de Soacha. Así mismo, se comprometieron recursos de la vigencia 2011, para atender 22 sedes del país y una oficina de la sede central.



Oficina de Control Interno

Av. Calle 26 No. 51-50 CAN Bogotá D.C.
Tel.: 220 28 80 Ext. 1416 – 1417 Fax: 220 76 21
controlinterno@registraduria.gov.co



REGISTRADURÍA NACIONAL DEL ESTADO CIVIL

Por otra parte, la Gerencia de Talento Humano, con recursos del proyecto de inversión en mención, realizó una capacitación en Atención al Servicio al Ciudadano a 150 funcionarios de oficinas centrales que desempeñan labores relacionadas con el tema. Se desarrollaron dos ejes temáticos: conocimiento personal afectivo y proyecto de vida y el segundo trabajo en equipo, habilidades sociales y de comunicación.

La Registraduría en la búsqueda de mantener informado al ciudadano en general y a los actores del proceso electoral, programó y realizó cuatro Foros en coordinación con la Revista Semana y la Escuela Superior de Administración Pública (ESAP) denominado “*Por una Colombia bien gobernada, Elecciones 2011*”, los cuales se adelantaron en las ciudades de Bogotá, Medellín, Barranquilla y Cali. Transmitidos en simultánea vía internet.

Igualmente, con la Procuraduría General de la Nación, se programaron ocho Foros del “*Estatuto Anticorrupción y Elecciones 2011*”, realizados en las ciudades de Bogotá, Medellín, Riohacha, Barranquilla, Bucaramanga, Villavicencio, Ibagué y Pereira.

La implementación de la Estrategia de Gobierno en Línea, también ha contribuido en mejorar los servicios que se prestan y en poder proporcionar la información de interés para el ciudadano, toda vez que, a través de la página web de la Entidad y el enlace con el portal del estado Colombiano, se puede obtener información de interés para los ciudadanos, como el estado actual de cédula de ciudadanía, puesto y mesa de votación, capacitación del proceso electoral vía web, inscripción de candidaturas, el registro de credenciales de testigos electorales. Así mismo, realizó la actualización de trámites en el Sistema Único de Información de trámites SUIT y la normatividad en relación con la identificación, como Registro Civil, Tarjeta de Identidad, Cédula por primera vez, duplicados y rectificaciones.

5. Apropiar el Sistema Integrado de Gestión en la Registraduría Nacional del Estado Civil.

En desarrollo de este objetivo, con el propósito de afianzar de forma pedagógica y lúdica el conocimiento de los funcionarios se realizó capacitación sobre la conceptualización y productos que ha generado la Registraduría en cumplimiento al marco normativo, referente al Modelo Estándar de Control Interno MECI y el Sistema de Gestión de Calidad – NTCGP 1000:2009; para tal fin se utilizó como medio, la escuela virtual en la Intranet de la Entidad,

El sistema igualmente, es un medio que permitirá a los funcionarios la interacción, apropiación de los conceptos y dar aplicabilidad de acuerdo con las funciones que desempeñen en los procesos de la Entidad.



REGISTRADURÍA NACIONAL DEL ESTADO CIVIL

6. Diseñar y aplicar estrategias de comercialización de los servicios que ofrece la Entidad.

El objetivo se estableció, con fundamento en la Ley 1163 de 2007, la cual regula las tarifas de los diferentes hechos generadores para la prestación de servicios de la RNEC, permitiendo la generación de ingresos, que son administrados por el Fondo Rotatorio de la Registraduría Nacional.

Con base en la facultad que le otorga la Ley a la Entidad, se realizó un estudio que permitía implementar mecanismos de comercialización para los servicios que presta y de esta manera obtener mayores ingresos, los cuales se constituirían en un soporte presupuestal para la financiación de las necesidades de la Organización Electoral. Sin embargo, en consideración a la promulgación de la Ley 1450 del 16 de junio de 2011, artículo 227, estableció un nuevo régimen respecto al acceso a la información que reposa en la base de datos de las entidades públicas y privadas que ejercen funciones públicas.

El citado artículo, establece la gratuidad y permanencia de la información por parte de las entidades públicas y los particulares que ejerzan funciones públicas a favor de las demás entidades públicas.

Por lo anterior, la Registraduría Nacional debió suspender la implementación de la estrategia de comercialización, en cumplimiento de lo dispuesto en la Ley 1450 de 2011 y procedió a expedir la Resolución 6167 del 27 de Julio de 2011, mediante la cual se reglamentan “las condiciones y el procedimiento para el acceso de entidades públicas a los datos y a las bases de datos de la información que produce y administra la Entidad”.

En este sentido, en la actualidad, sólo las entidades públicas pueden acceder de forma permanente y gratuita a la información de la Registraduría, que no ostente el carácter de reservado y para lo cual se reglamentaron las condiciones y procedimientos para el acceso a los datos y a las bases de datos de la información que produce y administra la Registraduría Nacional del Estado Civil, teniendo en consideración las connotaciones del parágrafo 2, artículo 227 de la ley 1450 de 2011 y la derogatoria de los numerales 5 y 8 de la Ley 1163 de 2007, para la respectiva reglamentación.

7. Creación y puesta en marcha de una estrategia para el estudio, conocimiento y desarrollo permanente del tema electoral en Colombia.

Mediante la ejecución de este Objetivo estratégico, se logró que la ciudadanía, los diferentes actores del proceso electoral y los funcionarios de la Entidad, obtuvieran o fortalecieran conocimiento sobre los aspectos que comprende el tema electoral en Colombia, permitiendo resultados positivos en el desarrollo de los procesos electorales adelantados durante la vigencia 2011.



REGISTRADURÍA NACIONAL DEL ESTADO CIVIL

En tal sentido, se produjeron diversas capacitaciones, entre ellas, cursos de Competencias pedagógicas, Actualización electoral, dirigidos al grupo de Instructores institucionales en la materia, cuyo objetivo fundamental fue desarrollar habilidades, competencias y conocimientos relacionados con su rol como capacitadores electorales para los procesos celebrados durante la vigencia 2011. Los funcionarios capacitados cumplieron la función de multiplicadores, para lo cual se desplazaron a todos los Departamentos.

De igual forma, en las 33 circunscripciones del país, se programó un seminario de carácter electoral, en el cual participaron los Registradores Especiales, en dicho evento, se trataron temas como Reforma Política, Inscripción de Candidatos, Censo Electoral, Delegados de Puestos, Día de elecciones, Escrutinios y Reclamaciones, Umbral y Cifra Repartidora, Registro de libros y Gastos de campañas, Plan de Comunicaciones, Preconteo y Simulacro, Financiación de Campañas, Delitos Electorales, Logística Electoral, Capacitación a jurados de votación y testigos acreditados para el día de elecciones y escrutinios.

Otra estrategia para la transmisión de conocimiento Electoral, fue la entrega del material pedagógico a los actores electorales en medio magnético y su publicación en la página WEB de la Entidad.

MACROPROCESOS MISIONALES

En lo relacionado con el Macroproceso de Identificación, se hizo énfasis en la gestión realizada para la expedición de la nueva cédula de ciudadanía, lo cual con éxito llevó a un cubrimiento cercano al 100% de la Población Colombiana con el nuevo documento; de igual manera se informó acerca de la atención a los Grupos Vulnerables para su registro e identificación; también lo relacionado con el proyecto de Tarjeta de Identidad, la Actualización de la Base de datos y la suscripción de convenios con entidades públicas y privadas para la extracción de información de los sistemas de Registro Civil e Identificación.

La Registraduría Delegada en lo Electoral, como responsable del Macroproceso de Electoral, presentó un balance de su gestión durante el período de rendición de cuentas, que refleja como en conjunto con la Dirección de Gestión Electoral y la Dirección de Censo Electoral, cumplieron los objetivos y las metas propuestas para la vigencia 2011, teniendo como eje fundamental la organización de la logística y dirección de los eventos electoral del período y las metas concertadas en sus planes y programas.



Oficina de Control Interno

Av. Calle 26 No. 51-50 CAN Bogotá D.C.
Tel.: 220 28 80 Ext. 1416 – 1417 Fax: 220 76 21
controlinterno@registraduria.gov.co



REGISTRADURÍA NACIONAL DEL ESTADO CIVIL

MACROPROCESOS DE APOYO

En cuanto a los Macroproceso de Apoyo, las áreas correspondientes rindieron su informe, lo cual evidencia la gestión realizada, respecto al Talento Humano y su desarrollo; la contratación para adquisición de bienes y servicios; la ejecución presupuestal, así como todas las actividades tendientes al mejoramiento del proceso tecnológico e informático, y la gestión documental. También se informó la gestión jurídica adelantada en torno a la defensa judicial de la Entidad y lo atinente a los procesos de acciones disciplinarias y de evaluación y control interno.

En el Componente de Comunicaciones, se presentaron los avances en materia de comunicación interna y externa, los diferentes medios de comunicación establecidos y el fortalecimiento de los mecanismos para interactuar con la ciudadanía y los Grupos de Interés.

ASISTENTES A LA AUDIENCIA

De acuerdo con los registros de asistencia, se obtuvo que 101 personas siguieron en vivo la audiencia pública que fue emitida en directo por www.registraduria.gov.co. De igual manera, se observó que 96 personas asistieron al Auditorio.

CIERRE DE LA AUDIENCIA

Una vez realizadas las diferentes presentaciones, el señor Registrador cerró el evento, exaltando la labor realizada en el período analizado, en procesos como el de identificación y electoral, con el éxito de las elecciones de octubre de 2011.

DIFUSION DE LA AUDIENCIA

La audiencia fue transmitida en vivo y vista por 101 personas a través del sitio Web, adicionalmente el video se publicó en Youtube y en los medios utilizados para la convocatoria, esto es: Revista Registra TV, Noticias al día, Boletín semanal- Nuestra Huella Digital, Comunicados de prensa, Periódico mural, retransmisión por el canal institucional de televisión.

ENCUESTA DE EVALUACIÓN DE LA AUDIENCIA PÚBLICA.

Veintinueve (29) de los asistentes a la Audiencia Pública diligenciaron la encuesta de opinión, la cual fue elaborada con el fin de medir la calidad en la organización



REGISTRADURÍA NACIONAL DEL ESTADO CIVIL

del evento y retroalimentar el proceso para audiencias futuras. De la consolidación de las respuestas se obtuvieron los siguientes resultados:

1. A la pregunta: **Cree usted que se le informó sobre el evento en forma oportuna?** Los asistentes respondieron:

SI	26
NO	3

2. A la pregunta: **Cree usted que la audiencia pública se desarrollo de manera:**

Bien organizada	27
Regularmente organizada	1
Mal organizada	0
No contestó	1

3. A la pregunta: **La explicación inicial sobre el procedimiento de las intervenciones en la audiencia fue:**

Clara	28
Confusa	1

4. A la pregunta: **Cree usted que los tiempos de intervención de los asistentes fueron equitativos:**

SI	22
NO	3
NO RESPONDIO	4

5. A la pregunta: **Los temas de la audiencia pública fueron presentados y discutidos de manera:**

Profunda	14
Moderadamente profunda	11
Superficial	4

6. A la pregunta: **Cómo se enteró de la realización de la audiencia pública?**

Radio	0
Medios escritos	9
TV	0
La Comunidad	2
Invitación directa	9
Página Web	11

Nota: Algunos se enteraron por más de un medio.

7. A la pregunta: **Considera que la participación de la ciudadanía en el control de la gestión es :**

Muy importante	25
Importante	4
Sin importancia	0



REGISTRADURÍA NACIONAL DEL ESTADO CIVIL

8. A la pregunta: **De acuerdo con la utilidad de las audiencias públicas como espacio para la participación ciudadana, considera necesario continuar con la realización de las mismas para el control de la gestión pública?**

SI	29
NO	0

OBSERVACIONES

El análisis de los resultados de la encuesta aplicada a los asistentes a la Audiencia Pública, permitió establecer la percepción frente al evento, en los siguientes términos:

1. El 89.6 de los asistentes consideró que la información del evento fue oportuna, contrariamente el 10.4% consideró que no.
2. La percepción del 93.1% de los encuestados fue que la audiencia estuvo bien organizada; el 3.4%, la calificó como regular, mientras que igual proporción se abstuvo de responder.
3. El nivel de claridad de la explicación sobre el procedimiento de intervención, fue calificado como claro por el 96.5% de los encuestados, el 3.5% lo consideró confuso.
4. Frente al tiempo de intervención de los participantes, se consideró equitativo por el 86.2% de los participantes, mientras que el 10 %, no lo creyó así; el 13.7% se abstuvo de responder.
5. La presentación de los temas durante la Audiencia Pública se calificó como profunda por el 48.2% de los asistentes; el 37.9% la calificó como moderadamente profunda y solo el 13.7% la estimó como superficial.
6. El medio más efectivo para la convocatoria fue la página WEB, seguida de la invitación directa y medios escritos.
7. En lo referente a su participación en el control de la gestión pública la mayoría de los encuestados la valoraron de muy importante (86.2%), seguido de importante calificado por el 13.7%
8. El 100% de los asistentes, consideró de gran utilidad la Audiencia Pública, como espacio para la participación de la ciudadanía y piensa necesario continuar realizándolas.



REGISTRADURÍA NACIONAL DEL ESTADO CIVIL

CONCLUSION

La Oficina de Control Interno, manifiesta que la audiencia se realizó bajo los parámetros que para estos eventos ha emitido el Departamento Administrativo de la Función Pública, en cuanto a metodología y contenido; de igual manera se observó que los temas tratados corresponden al objetivo propuesto y con ellos se atendieron y se pretendieron despejar las inquietudes que algunas personas presentaron en etapa previa a la celebración del evento, fortaleciendo de esta manera la participación ciudadana.

En el desarrollo de la misma, no se generaron compromisos por parte de la Administración que impliquen su evaluación con posterioridad por parte de la OCI. Una vez valoradas las encuestas de los asistentes a la Audiencia Pública de Rendición de Cuentas, analizados los registros relacionados y observado el desarrollo de la misma, la Oficina de Control Interno exalta que los líderes de la Registraduría encabezados por el señor Registrador, ofrecieron a la ciudadanía un evento de calidad, mostrando en un ejercicio democrático, la importante gestión realizada en este periodo a través del desarrollo de temas de máxima trascendencia, en forma clara y con lenguaje comprensible para la ciudadanía.