



**REGISTRADURÍA
NACIONAL DEL ESTADO CIVIL**

DRN-OCI-032

Bogotá, 26 de enero de 2016

MEMORANDO

PARA: Dr. CASTULO MORALES PAYARES
Jefe Oficina de Planeación

DE: JEFE OFICINA DE CONTROL INTERNO

Asunto: Remisión Informe de Gestión OCI vigencia 2015.

Respetado doctor:

Para su conocimiento y fines pertinentes, me permito remitir el Informe de Gestión del Macroproceso Gestión del Sistema de Control Interno para la vigencia 2015.

Cordial saludo,



ALFREDO BERNARDO POSADA VIANA

Aprobó: ABPV
Proyecto: NIRR

Oficina de Control Interno

Av. Calle 26 No. 51-50 CAN Bogotá D.C. Oficina 4-02
Teléfono +57 (1) 220 28 80 Ext. 1416 – 1417 Telefax +57 (1) 220 76 21
ControlInterno@registraduria.gov.co
www.registraduria.gov.co

La
democracia
es nuestra
huella



**REGISTRADURÍA
NACIONAL DEL ESTADO CIVIL**

**INFORME DE GESTIÓN
VIGENCIA 2015**

**Macroproceso Gestión Institucional
Sistema de Control Interno RNEC - FRRNEC y FSV
vigencia 2015**

Bogotá, D.C. enero de 2016

TABLA DE CONTENIDO

	Página
Introducción.....	3
1. Objetivo.....	3
2. Alcance.....	3
3. Resultado por procesos.....	3
3.1 Aspectos Generales.....	4
3.2 Proceso Evaluaciones Integrales.....	22
3.3 Relación con Entes Externos.....	24
3.4. Seguimiento y mejora continua.....	28
3.4.1 Auditorias de Calidad.....	43
3.5 Ejecución Plan de Acción e Indicadores.....	50
Conclusiones.....	59

Introducción

Dar a conocer la gestión desarrollada por el Macroproceso Gestión del Sistema de Control Interno en el periodo comprendido entre el 01 de enero de 2015 y el 31 de diciembre de 2015.

1. Objetivo

Informar las actividades desarrolladas en el periodo comprendido entre el 1º de enero de 2015 y el 31 de diciembre de 2015 por el Macroproceso Gestión del Sistema de Control Interno, en cumplimiento del Plan Estratégico 2012 – 2015 “La democracia es nuestra huella”, el Plan de Acción Institucional y el Plan de Auditorías Internas Integrales, de la Registraduría Nacional del Estado Civil, y sus órganos adscritos Fondo Rotatorio y Fondo Social de Vivienda de la RNEC, por la vigencia 2015.

2. Alcance

En cumplimiento del artículo 9º de la Ley 87 de 1993, el Macroproceso Gestión del Sistema de Control Interno presenta informe de las actividades desarrolladas por cada uno de los procesos que lo conforman: Evaluaciones Integrales, Relación con Entes Externos y Seguimiento y Mejora Continua, en el periodo comprendido entre el 1º de enero y el 31 de diciembre de la vigencia, por Registraduría Nacional del Estado Civil y sus fondos adscritos.

3. Resultado por procesos

Con fundamento en el artículo 26 de la Ley 152 de 1994, por la cual se establece la Ley Orgánica del Plan Nacional de Desarrollo, Decreto 1599 de 2005. Por el cual se adopta el Modelo Estándar de Control Interno para el Estado Colombiano, la Ley 943 de 2014, por el cual se actualiza el Modelo Estándar de Control Interno (MECI), el Plan Estratégico 2012-2015 y dando cumplimiento a lo estipulado en la Circular 272 de 12 de diciembre de 2013 mediante la cual se establecen los parámetros para la formulación del Plan de Acción Institucional por Registraduría Nacional del Estado Civil y sus Fondos adscritos para la vigencia 2015; la Oficina de Control Interno procedió a establecer las acciones a desarrollar para cada uno de sus procesos:

- **Proceso Evaluaciones Integrales.**
- **Proceso Relación con Entes Externos.**
- **Proceso Seguimiento y Mejora Continua.**



**REGISTRADURÍA
NACIONAL DEL ESTADO CIVIL**

INFORME DE GESTIÓN POR MACROPROCESO

Código: F-PDE-MPI-038

Fecha: 03/12/2013

Versión: 1

Página: 4 de 62

3.1 Aspectos Generales

El Modelo Estándar de Control Interno- MECI 1000:2005, fue adoptado en la Registraduría Nacional del Estado Civil- RNEC, mediante la Resolución 2758 del 21 de abril de 2006, teniendo en cuenta la actualización realizada al MECI mediante el Decreto 943 de 2014, la Entidad ha venido ejecutando actividades de seguimiento y monitoreo tendientes a mantener el sistema, para así garantizar el sostenimiento del mismo.

De otra parte, con el fin de verificar el avance en la implementación y cumplimiento de la Norma Técnica de Calidad, mediante acta 001 de 2015 del Comité de Coordinación del Sistema de Control Interno de fecha 29 de enero de 2015, se aprobó la realización al seguimiento a la auditoría interna de calidad 2014, orientadas en primer lugar al sostenimiento del Sistema de Gestión de Calidad y en segundo a mantener la certificación de calidad para el Macroproceso de Identificación.

En la Registraduría Nacional del Estado Civil y sus fondos adscritos, se ha realizado una evaluación y mantenimiento permanente a los Sistemas de Control Interno y Sistema de Gestión de la Calidad, desarrollando un constante monitoreo en los diferentes Macroprocesos, sin embargo se presentan aún observaciones o no conformidades que en algunos casos se repiten, al no definirse correctamente los controles y acciones que neutralicen estas situaciones.

De acuerdo con el Avance General y el Plan de Fortalecimiento del MECI, reportado por la Oficina de Planeación, con corte a 30 de noviembre el mismo presenta un avance del **80%**, los elementos del componente, en lo que hace referencia a: el Código de ética (Documento con los Principios y Valores de la entidad) fue construido de manera participativa, presenta un avance con una ponderación del **95%**, se aprobó la Resolución 11497 del 6 de octubre de 2015 " Por la cual se adopta el Compromiso Ético Institucional de la Registraduría Nacional del Estado Civil y se reglamenta el funcionamiento del Comité de Ética y del Grupo de Gestión de Ética de la Entidad". La resolución fue socializada a nivel nacional a los servidores de la Entidad.

El Manual de Requisitos/Funciones y Competencias laborales, el Plan de Formación y Capacitación, el Plan de Bienestar y Salud Ocupacional, el Plan de Incentivos, el Concurso Público de Méritos para la provisión de cargos de carrera administrativa especial, presentan un avance del **71%**, la entidad actualizado y dado cumplimiento en los programas de inducción y re inducción a la socialización sobre las

Elaboró: Oficina de Control Interno

La **democracia**
es nuestra
huella

modificaciones o cambios normativos, técnicos y organizacionales que hayan sucedido en la entidad.

El Manual de funciones y el acto administrativo para adopción están siendo ajustados teniendo en cuenta las observaciones realizadas por la Oficina Jurídica.

El Plan de Reinducción se está ejecutando, siendo el porcentaje de avance del 95%. La Gerencia de Talento Humano elaboró el proyecto de Resolución relacionado con el Plan de Incentivos el cual se adoptará en el momento de implementación de Carrera Especial de la Entidad y el Sistema de Evaluación del Desempeño de los servidores públicos de carrera.

El proceso público de méritos se está adelantando de acuerdo al cronograma aprobado. Lo propio ocurre con el mecanismo de evaluación del desempeño.

De acuerdo a lo anterior, los elementos de Control del Modelo Estándar de Control Interno – MECI, según el Decreto 943 de 2014, presentan el siguiente avance:

Elemento de Control	Septiembre	Noviembre
1. Acuerdos, Compromisos y Protocolos éticos	75%	95%
2. Desarrollo del Talento Humano	67%	71%
3. Planes Programas y Proyectos	50%	75%
4. Modelo de Operación por Procesos	76%	85%
5. Políticas de Operación	100%	100%
6. Indicadores	59%	59%
7. Estructura Organizacional	100%	100%
8. Administración del Riesgo	100%	100%
9. Información y Comunicación Externa	83%	100%
10. Información y Comunicación Interna	43%	53%
11. Sistemas de Información y Comunicación	38%	53%
AVANCE GENERAL PLAN FORTALECIMIENTO MECI	69%	80%

Fuente: Plan de Fortalecimiento del MECI- 2015- Oficina de Planeación.

Respecto al componente administración de riesgos se ha desarrollado el control y seguimiento de los Mapas de Riesgos de los procesos (organizacional – corrupción) brindándose por esta dependencia, la asesoría en la implementación y mantenimiento. Se requiere mayor compromiso de parte de los responsables de los procesos para lograr la efectividad en la aplicación de controles e indicadores para su seguimiento.

En cuanto a los Planes, Programas y Proyectos: contiene una actividad que debe ser aplicada por los Macroprocesos misionales (Identificación y Electoral), presenta un avance del **75%**. El Macroproceso de Identificación se encuentra en la fase de elaboración del informe con los resultados de las encuestas aplicadas.

El Macroproceso Electoral no presenta soportes de avance en esta actividad, ya que indica que la satisfacción del cliente se mide con indicadores asociados al proceso de Censo Electoral.

El Modelo de Operación por Procesos, presenta un avance del **100%**, al igual que la Estructura Organizacional y la Administración del Riesgo.

Políticas de Operación, presenta un avance del **100%**, se recibieron las siguientes actualizaciones de Políticas de Operación, las cuales fueron actualizadas por la Oficina de Planeación en la Intranet.

Se recibieron las siguientes actualizaciones de Políticas de Operación:

*GTH: 12/11/2015

*GJ: 12/11/2015

*CP: 12/11/2015

Los demás macroprocesos no presentaron actualización de Políticas de Operación en el periodo.

La actividad asociada al Elemento de Control **Indicadores** corresponde al **59%**, se han actualizado 2 indicadores de 11 indicadores del Macroproceso. Los 9 indicadores faltantes están en proceso de revisión.

El elemento de Control **Información y Comunicación Externa**, presenta un avance del **100%**, según lo reportado por la Oficina de Planeación, "El documento de mecanismos de consulta para obtención de información requerida fue consolidado en la Oficina de Planeación.

Con la publicación en la página web del Inventario de Activos de Información y la Información Clasificada y Reservada, se está dando pleno cumplimiento a la Ley de Transparencia en la Entidad. Un funcionario de cada área debe estar monitoreando la información que se publica en la web, de cara al cumplimiento de la Ley de Transparencia, para garantizar que la información siempre se encuentra actualizada".

Productos Mínimos*	Actividades	Responsable	% avance
Mecanismos de consulta para la obtención de información requerida para la gestión de la Entidad	1. Consolidar y publicar el documento con los mecanismos de consulta para la obtención de información requerida para la gestión de los procesos de la Entidad.	Jefe de la Oficina de Planeación	100%
Publicación en página Web de los formularios oficiales relacionados con trámites de ciudadanos	2. Revisar y Actualizar el Portafolio de Productos y Servicios de la Entidad y los formularios asociados.	Registrador Delegado para el Registro Civil y la Identificación Registrador Delegado en lo Electoral	100%
Otro: Ley de Transparencia	3. Dar cumplimiento a la Ley de Transparencia en lo que respecta a los artículos que aplican a la RNEC y los Fondos Adscritos	Jefe de la Oficina de Comunicaciones y Prensa	100%

Fuente: Plan de Fortalecimiento del MECI- 2015- Oficina de Planeación.

El elemento de Control **Información y Comunicación Interna**, presenta un avance del **53%**, "Presenta retraso en cuanto a la actualización de la Política y el Plan de Comunicación, puesto que se hace necesario abrir esa política y que la Oficina de Comunicaciones y Prensa quede con lo que le corresponda, así como a la Gerencia de Informática y que cada uno vele por su propia política.

La Oficina de Comunicaciones y Prensa elaboró un documento que contiene los elementos enunciados en la Resolución 7629 de 2012 para la adopción de Políticas en la Entidad. Este documento está siendo analizado.

Productos Mínimos*	Actividades	Responsable	% avance
Fuentes internas de información: Manuales, Actas, Actos Administrativos u otros documentos necesarios para la gestión de los procesos, de fácil acceso y sistematizados	1. Reportar permanentemente a la oficina Jurídica la normatividad inherente al desarrollo de los procesos de la Entidad.	Responsables de Macroproceso y Procesos	100%
	2. Actualizar permanentemente el normograma de la Entidad con base en los reportes remitidos por los Responsables de Procesos y Macroprocesos	Jefe de la Oficina Jurídica	100%
Política y Plan de Comunicaciones establecido y divulgado a todos los funcionarios.	3. Revisar y analizar la Política de Información y Comunicaciones. Si da lugar a actualización divulgar y socializar el documento aprobado	Jefe de la Oficina de Comunicaciones y Prensa Gerente de Informática	30%
	4. Revisar y analizar el Plan de Comunicaciones. Si da lugar a actualización, divulgar y socializar el documento aprobado	Jefe de la Oficina de Comunicaciones y Prensa Integrantes Equipo MECI	5%
Matriz de Responsabilidades	5. Revisar, actualizar y/o desarrollar la Matriz de Responsabilidades en la Política de Comunicaciones.	Jefe de la Oficina de Comunicaciones y Prensa	30%

Fuente: Plan de Fortalecimiento del MECI- 2015- Oficina de Planeación.

Elaboró: Oficina de Control Interno

El elemento de Control **Sistemas de Información y Comunicación**: Está rezagado, depende el proyecto del Sistema de Gestión Documental que a la fecha no reporta avance, presenta un avance del **38%**.

Productos Mínimos*	Actividades	Responsable	% avance
Sistema de información para el proceso documental institucional	1. Implementar el Sistema de Gestión Documental en la Registraduría Nacional del Estado Civil y los Fondos Adscritos. 2. Entregar un Informe de Avance de la Implementación del Sistema	Gerente de Informática <u>Director Administrativo</u>	0%
Página Web	3. Documentar los avances para la mejora de la página Web de la Entidad durante la vigencia	Jefe de Comunicaciones y Prensa	75%

Fuente: Plan de Fortalecimiento del Mecí- 2015- Oficina de Planeación.

• **Mapa de Riesgos y Plan Anticorrupción**

Con relación a los mapas de riesgos una vez revisado, el cumplimiento de las acciones, en términos generales, se observa que la entidad está adelantando una buena política en el manejo de los mismos y se le ha dado la importancia que amerita. Teniendo en cuenta que dicha labor es preventiva, y puede anticipar o minimizar la ocurrencia de los mismos.

La evaluación general se realizó a los mapas de riesgos que se encuentran publicados en la página Web de la Entidad y en la intranet – MECI - aprobados para la Registraduría Nacional del Estado Civil y sus Fondos adscritos y en los cuales se realizó análisis de cada uno de ellos con los siguientes resultados:

A la fecha todos los mapas de riesgo por procesos han sido actualizados y se encuentran publicados en la intranet de la entidad, en cuanto al análisis de los riesgos institucionales identificados, el Macroproceso de Gestión tecnológica refleja un porcentaje de cumplimiento bajo frente a las acciones propuestas en los mismos. Máximo que tiene tres (3) riesgos institucionales.

Según el seguimiento realizado, se pudo comprobar que la entidad ha avanzado en la gestión del riesgo, los Macroprocesos han aplicado los controles que se habían plasmado como mitigación de los treinta y seis (36) riesgos identificados.

De otra parte, la Oficina de Control Interno en aras de fortalecer la labor institucional y en cumplimiento de lo señalado en los artículos 73 y 76 de la Ley

1474 de 2011, realiza el seguimiento a las acciones contempladas en cada uno de los cuatro (4) componentes establecidos en las Estrategias para la construcción del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano a saber: **primer componente**; metodología para la identificación de riesgos de corrupción y acciones para su manejo; **segundo componente** Estrategia Antitrámites; **tercer componente** rendición de cuentas y **cuarto componente** mecanismos para mejorar la atención al ciudadano.

El "Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano" para la vigencia 2015 fue actualizado y divulgado por la Oficina de Planeación, de conformidad a lo estipulado en la Ley 1474 de 2011 y la política de calidad de la Registraduría Nacional del Estado Civil –RNEC- que busca satisfacer las necesidades de los ciudadanos.

Vale pena resaltar que la Formulación de las Políticas Estratégicas están a cargo de la Alta Dirección, lo que ha permitido obtener una adecuada administración y manejo de los riesgos de la Entidad y de cada uno de los componentes del Plan. De otra parte los responsables de Macro procesos y Procesos de la Entidad, a través de la Autoevaluación efectúan seguimiento y control a los riesgos identificados y reportan a la Oficina de Control Interno el cumplimiento de las actividades planteadas y de su competencia.

La Oficina de Control Interno en cumplimiento de su función, ha realizado la verificación de la elaboración, la visibilización, el seguimiento y el control a las acciones contempladas en la herramienta "*Estrategias para la construcción del Plan Anticorrupción y de Atención*". *Lo anterior se evidencia en el cuadro No 3 "Formato Seguimiento a las estrategias del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano"* publicado en la página WEB de la Entidad en las fechas que la Ley señala y de ser necesario se comunica y presenta a los responsables de Macro procesos y Procesos los resultados y propuestas de mejoramiento a las situaciones detectadas.

Del seguimiento a las Estrategias del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano, que se realiza a los siguientes componentes y actividades que conforman el Plan Anticorrupción y Atención al Ciudadano de la Registraduría Nacional del Estado Civil y sus Fondos Adscritos para la vigencia 2015, se evidenció:

Metodología para la identificación de los Riesgos de Corrupción y acciones para su manejo: Para dar cumplimiento a este componente se realizan las siguientes actividades:

- Estructurar el Mapa de Riesgos de Corrupción de la Entidad y sus Fondos Adscritos.

Elaboró: Oficina de Control Interno

- Divulgar el Mapa de Riesgos de Corrupción de la Entidad y sus Fondos Adscritos.

El Mapa de Riesgos de Corrupción de la Entidad y sus Fondos Adscritos, se encuentran actualizados y divulgados en la página Web de la Entidad, la publicación del Mapa de Riesgos de corrupción se realizó el 30 de enero de 2015. Se ha dado cumplimiento de acuerdo a lo establecido en la normatividad vigente Ley 1474 de 2011 artículos 73 y 76 y el Decreto 2641 de 2012.

Estrategia Antitrámites: En cumplimiento al segundo componente se realizan las siguientes actividades:

Aplicativo en Ambiente Web

- 1) Verificar que a través de un aplicativo diseñado en ambiente WEB, las entidades públicas, privadas, directorios políticos y establecimientos educativos puedan ingresar directamente la información correspondiente a los ciudadanos aptos para prestar el servicio de jurados de votación (nombres y apellidos, cédula de ciudadanía, dirección, teléfono, entre otros) para los diferentes comicios electorales.
- 2) Diseñar un aplicativo WEB para que los ciudadanos interesados en inscribir candidatos a cargos de elección popular promovidos por Grupos Significativos de Ciudadanos puedan realizar el trámite de inscripción del grupo promotor, contando con un manual del usuario que les indique paso a paso el procedimiento que deben adelantar y garantizando que cumplan el lleno de los requisitos.

Se aplicaron los controles para la asignación de usuarios y el nivel de acceso a los sistemas, así como el procedimiento para la revisión y validación de apoyos. Así mismo, se habilitó el banner Solicitud de Inscripción Comité de Grupos Significativos de Ciudadanos, que es el primer paso para el registro del comité.

- **Optimizar los procesos y procedimientos de las áreas misionales y de apoyo para asegurar una prestación de servicios eficaz, acorde con las nuevas tecnologías.**
- 1) Actualizar los procedimientos del Macro proceso de Identificación.
 - 2) Realizar el seguimiento al aplicativo Web de defunciones en los módulos de notarías.
 - 3) Efectuar seguimiento a la actualización de la réplica de Registro Civil para el aplicativo web "Donde estoy registrado".

- 4) Gestionar las consultas y cruces de información en el Archivo Nacional de Identificación (ANI) conforme a los requerimientos de las entidades públicas y privadas.
 - 5) Depurar y actualizar el Censo Electoral.
- **Mantener actualizado en el Sistema Único de Información de Trámites – SUIT, con los trámites misionales de la Registraduría Nacional del Estado Civil.**
 - 1) Actualizar los trámites y servicios misionales en el aplicativo SUIT.
 - 2) Revisar y analizar las acciones de racionalización pertinentes en el o los trámite(s) misionales.

En el mes de enero de 2015, la Oficina de Planeación, como Administradora de Trámites de la RNEC, actualizó los siguientes trámites en el aplicativo SUIT:

- 1- Copia de la inscripción en el registro civil de nacimiento, matrimonio o defunción.
- 2- Duplicado de la tarjeta de identidad.
- 3- Duplicado de la cédula de ciudadanía.
- 4- Rectificación de la cédula de ciudadanía.
- 5- Certificado de estado de cédula de ciudadanía.
- 6- Información Electoral Certificada.

En todos los trámites, se actualizó el fundamento legal, el cual consistió en incluir, la Resolución No. 003 del 14 de enero de 2015 "Por la cual se establecen las tarifas de los diferentes hechos generadores objeto de cobro por parte de la Registraduría Nacional del Estado Civil" y se actualizó la tarifa en Colombia y en el exterior para cada hecho generador.

Así mismo, se actualizó la actividad correspondiente a la asignación de citas Vía Web (Bogotá, Bucaramanga, Cúcuta, Pereira y el Valle de aburrá) para los trámites de expedición de Cédula de ciudadanía, Tarjeta de Identidad y Registro Civil, ingresando la respectiva URL como canal de atención. Para los documentos de tarjeta de identidad y cédula de ciudadanía primera vez y de renovación, únicamente se adjuntó la Resolución No. 003 del 14 de enero de 2015, ya que estos trámites son gratuitos.

- 1- Tarjeta de identidad por primera vez.
- 2- Renovación de la tarjeta de identidad.
- 3- Cédula de ciudadanía por primera vez.
- 4- Renovación de la cédula de ciudadanía.



**REGISTRADURÍA
NACIONAL DEL ESTADO CIVIL**

INFORME DE GESTIÓN POR MACROPROCESO

Código: F-PDE-MPI-038

Fecha: 03/12/2013

Versión: 1

Página: 12 de 62

Rendición de Cuentas: Se adelantan las siguientes acciones que permiten el desarrollo de la Rendición de Cuentas:

- 1) Elaborar la planeación de la rendición de cuenta con todos los lineamientos necesarios para el desarrollo de la misma. (Se cumple)
- 2) Disponer de un espacio de diálogo e intercambio de ideas con la ciudadanía a través de Foro virtual. (Se cumple)
- 3) Realizar la Rendición de Cuentas de la Entidad. (Se cumple)
- 4) Divulgar la Rendición de Cuentas a través de los diferentes medios de comunicación que maneja la entidad (boletín semanal, periódico mural, página WEB, etc.). (Se cumple)

Mecanismos para mejorar la atención al ciudadano: Para este último componente la entidad efectúa las siguientes actividades:

- **Disponer de nuevas herramientas para mejorar la atención de los usuarios.**

- 1) Implementar de acuerdo a la cobertura definida, el Sistema de Agendamiento de Citas a través de la página WEB de la Entidad para que los ciudadanos puedan realizar trámites de Identificación. (Se cumple)
- 2) Realizar el agendamiento de citas a través de la página WEB de la Entidad para que los ciudadanos puedan realizar trámites de Identificación de acuerdo a la cobertura definida. (Se cumple)
- 3) Aplicar la metodología de mediciones de satisfacción en materia de Servicio al Ciudadano, emitidos por el DNP.

- **Ferias de Servicio al Ciudadano**

- 1) Participar en las Ferias de Servicio al Ciudadano que programe el DNP.

- **Ampliar el horario de atención en todo el país para reclamar documentos de identidad**

- 1) El horario de atención se extenderá de 5:00 pm a 7:00 pm.

Elaboró: Oficina de Control Interno

La ¹²democracia
es nuestra
huella

- **Fortalecer el uso y la incorporación de herramientas tecnológicas para la simplificación de los procesos misionales y de apoyo.**
 - 1) Sostenibilidad del servicio de telecomunicaciones: Red WAN: Conectividad Nacional, Servicio de Internet, Solución de video Streaming, Solución de Correo masivo, Servicio de voz corporativa, Accesorios PRlenel CAN), entre otros con mejoramiento de la Plataforma Informática. (Se cumple)
- **Continuar con el cumplimiento de los términos de ley para la atención de las PQRSDs recibidas.**
 - 1) Efectuar seguimiento al cumplimiento de los términos para resolver las diferentes PQRSDs.

La Registraduría Nacional en cumplimiento a lo consagrado en el artículo 23 de la Constitución Política de Colombia y la Ley 1755 de 2015, reglamentó y adoptó el procedimiento para atender y realizar una oportuna gestión a las Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Denuncias (Procedimiento DP-PDE-PGI-008) que se presenten a la Entidad, mediante la Resolución 6890 del 12 de mayo de 2014, (Derogada por la Resolución 12011 de octubre 13 de 2015. Por la cual se establecen los lineamientos para el trámite de Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias, Denuncias y Consultas en la Registraduría Nacional del Estado Civil, lo cual permite prestar un eficiente y eficaz servicio al ciudadano.

De acuerdo con las funciones de la Oficina de Control Interno y en cumplimiento del artículo número 76 de la Ley 1474 de 2011 es deber de esta Oficina vigilar que la atención al Sistema de Peticiones, Quejas, Reclamos y Sugerencias cumpla con las funciones de recibir, tramitar y resolver las solicitudes de los ciudadanos en cumplimiento de la misión de la Registraduría Nacional del Estado Civil.

Se recibieron las diferentes solicitudes en forma escrita, presencial, telefónica, correo electrónico, página Web y por el aplicativo, las cuales se clasifican en el **Cuadro 1** señalando la cantidad recibida y su participación clasificada por tipo de requerimiento petición, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias al corte de junio de 2015 radicadas en el Sistema de Información de Correspondencia SIC.



**REGISTRADURÍA
NACIONAL DEL ESTADO CIVIL**

**INFORME DE GESTIÓN POR
MACROPROCESO**

Código: F-PDE-MPI-038

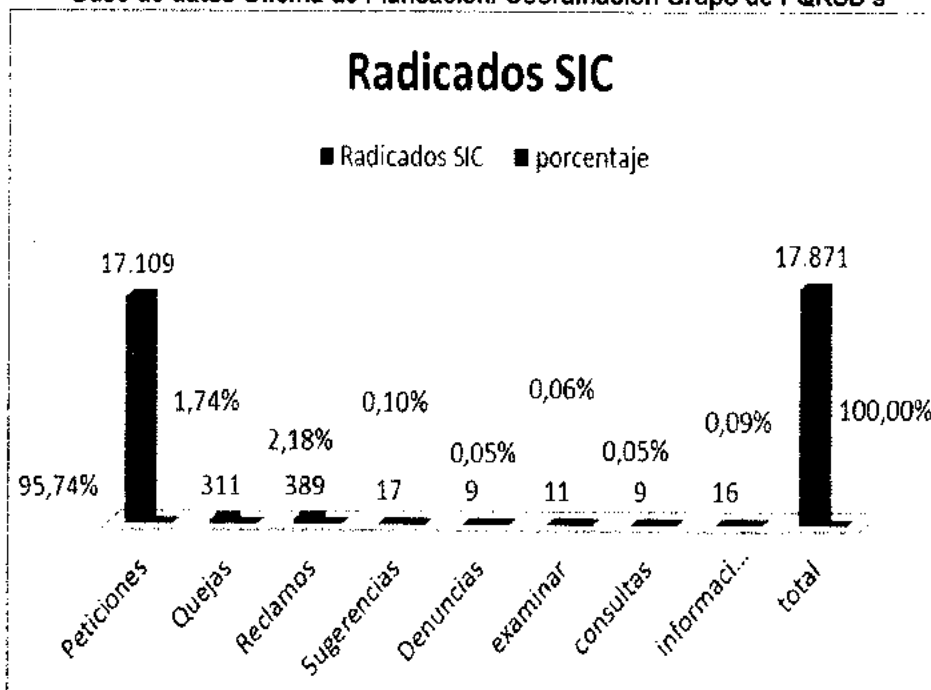
Fecha: 03/12/2013

Versión: 1

Página: 14 de 62

Tipo de solicitud	Radicados SIC
Peticiones	17.109
Quejas	311
Reclamos	389
Sugerencias	17
Denuncias	9
Examinar	11
Consultas	9
Información	16
Total	17.871

Base de datos Oficina de Planeación/ Coordinación Grupo de PQRSD's



Grafica 1: Base de datos Oficina de Planeación/ Coordinación Grupo de PQRSD's

Las Delegaciones Departamentales y Registraduría Distrital según lo señalado en el numeral 4° del procedimiento DP-PDE-PGI-008 de PQRSD's deben: "elaborar un

Elaboró: **Oficina de Control Interno**

La **democracia**
es nuestra
huella

reporte mensual a la Coordinación de PQRSD's de las peticiones, quejas, reclamos, denuncias recibidas y enviarlo dentro de los 5 primeros días del mes en formato Excel diseñado".

De acuerdo a los informes de la Coordinación de PQRSD's correspondientes a los cortes de marzo y junio de 2015, se detalla por las treinta y tres (33) delegaciones departamentales y Registraduría Distrital, las PQRSD's recibidas y respondidas, según tabla adjunta:

DELEGACION	PQRSD'S primer trimestre 2015	PQRSD'S Respondidas primer trimestre 2015	PQRSD'S segundo trimestre 2015	PQRSD'S Respondidas segundo trimestre 2015
Amazonas	5	3	4	3
Antioquia	326	326	683	681
Arauca	291	291	667	665
Atlántico	225	92	554	521
Bolívar	0	0	318	309
Boyacá	186	175	141	125
Caldas	46	46	91	88
Caquetá	101	92	121	110
Casanare	54	45	64	59
Cauca	92	39	198	180
Cesar	64	64	66	65
Chocó	152	141	120	100
Córdoba	115	113	128	124
Cundinamarca	301	284	344	307
Distrital	2517	2402	2640	2545
Guainía	0	0	14	12
Guaviare	5	5	5	5
Huila	162	148	248	242
La Guajira	65	52	121	106
Magdalena	111	100	87	78
Meta	130	130	127	127
Nariño	123	113	166	149
Norte de Santander	76	76	97	83
Putumayo	63	51	116	86
Quindío	58	58	60	57
Risaralda	84	83	95	90
San Andrés	0	0	1	1
Santander	285	236	240	227
Sucre	95	94	29	29
Tolima	75	75	70	34
Valle	353	340	411	399
Vaupés	0	0	3	2
Vichada	4	4	2	0
TOTAL	6164	5678	8031	7609
porcentaje	100%	92%	100%	95%

Fuente: Oficina de Planeación- Gestión atención PQRDS del 01 de Enero al 30 de junio de 2015.

Elaboró: Oficina de Control Interno

La
democracia
es nuestra
huella



**REGISTRADURÍA
NACIONAL DEL ESTADO CIVIL**

INFORME DE GESTIÓN POR MACROPROCESO

Código: F-PDE-MPI-038

Fecha: 03/12/2013

Versión: 1

Página: 16 de 62

La entidad ha realizado acciones de mejora en cuanto al diseño mecanismos y/o herramientas que permitan medir la satisfacción del ciudadano para mejorar la calidad y accesibilidad de los trámites y servicios que presta la Entidad, en fortalecer el seguimiento al buzón de sugerencias y reclamos, que redunda en buena imagen de la entidad e igualmente en el seguimiento a las respuestas de las PQRSD's, que hayan sido trasladadas a otras dependencias o Delegaciones Departamentales, teniendo en cuenta el número de radicado de las mismas y remitir copia tanto al área origen de la solicitud como al grupo PQRSD's, aclarando que las áreas que tengan acceso al SIC diligencien la pestaña "respuesta" del aplicativo.

En términos generales las PQRS allegadas a la Coordinación Grupo de PQRDS fueron contestadas y/o remitidas a las diferentes dependencias con oportunidad, sin embargo existen oportunidades de mejora alrededor de la gestión documental de las PQRS (aplicativo SIC), la centralización de las bases de datos y retroalimentación de la ciudadanía sobre el servicio y respuestas brindadas, de tal manera que exista una mejor trazabilidad de la información, para mejorar la gestión de la entidad.

A la fecha del presente informe la Oficina de Control Interno se encuentra en proceso de iniciar el seguimiento a las PQRSD's de la Entidad a diciembre de 2015.

- **Mejorar las instalaciones físicas de la Entidad:**

- 1) Continuar con las adecuaciones de las sedes a nivel nacional para mejorar la atención a la ciudadanía y en especial para la atención prioritaria, a través de la ejecución del proyecto de inversión "Mejoramiento y Mantenimiento de Infraestructura Administrativa a nivel Nacional". (FRR). (Se cumple)

- **Consultas Vía Web.**

- 1) A través de la Página Web de la Registraduría Nacional los ciudadanos podrán realizar consultas concernientes a su participación dentro de los diferentes procesos electorales como su lugar de votación, si fueron o no designados jurados de votación, entre otros. Las actividades se realizarán para cada uno de los eventos electorales de carácter ordinario que se llevaran a cabo en 2015 de acuerdo con el calendario electoral. (Se cumple)

- **Asistencia Telefónica**

- 1) Atender las peticiones que realicen los ciudadanos vía telefónica y las que se remitan al Grupo de PQRSDs. (Se cumple)

Elaboró: Oficina de Control Interno

La
democracia
es nuestra
huella

- **Administración Página Web**

- 1) Sostener un mínimo de visitantes que consulten la página web. (Se cumple)
- 2) Monitorear la imagen Institucional en los medios de comunicación, manteniendo un porcentaje del 90% de las noticias publicadas con el enfoque positivo o neutro.
- 3) Orientar la gestión institucional en redes sociales.(Se cumple)

La Registraduría Nacional del Estado Civil y Fondos adscritos, ha dado cumplimiento a la publicación de la información en la página Web de la Entidad, al tenor de lo estipulado en la Ley de Transparencia 1712 de 2014 y el Decreto 103 de 2015.

Acuerdos de Gestión : Dando cumplimiento a la Ley 909 de 2004, y con relación a los Acuerdos de Gestión suscritos el pasado 02 de marzo de 2015, entre los servidores públicos con funciones gerenciales - Delegados Departamentales, Registradores Distritales y el Registrador Nacional del Estado Civil, a fin de establecer el cumplimiento y los resultados frente a la visión, misión y objetivos de la Entidad, la Oficina de Control Interno realizó seguimiento a los logros obtenidos en el primer semestre de 2015, por cada uno de los servidores públicos con funciones Gerenciales - Delegados Departamentales y Registradores Distritales-, en donde se establecieron Seis (6) compromisos institucionales, evidenciando:

- **Compromiso institucional 1:** El primer compromiso institucional establece “Trabajar por el mejoramiento continuo de los procesos y asegurar la transparencia y la calidad de los productos encomendados, especialmente mitigando los riesgos asociados con el proceso de jurisdicción coactiva.”
- **Compromiso institucional 2:** El segundo compromiso, relacionado corresponde a “Elaborar los Planes de Mejoramiento suscritos por la Contraloría General de la República y/o con la Oficina de Control Interno, en cuanto a actas, soportes y seguimiento”.
- **Compromiso institucional 3:** Realizar cumplimiento y seguimiento oportuno, eficiente y eficaz a los planes de mejoramiento por procesos suscritos con la Oficina de Control Interno, producto de las auditorías realizadas en los periodos evaluados.
- **Compromiso institucional 4:** Trabajar por el mejoramiento continuo de los procesos de Identificación asegurando la eficiencia, eficacia y efectividad en el logro de los resultados, implementando acciones que ayuden a mitigar los riesgos tanto internos como externos.
- **Compromiso 5:** Trabajar por el mejoramiento continuo de los procesos y asegurar la transparencia y la calidad de los productos encomendados, especialmente mitigando los riesgos relacionados con los bienes de Propiedad, Planta y Equipo.
- **Compromiso 6:** Trabajar por el mejoramiento continuo de los procesos electorales asegurando la eficiencia, eficacia y efectividad en el logro de los resultados,

implementando acciones que ayuden a mitigar los riesgos tanto internos como externos.

Los acuerdos de gestión buscan fortalecer el rol normativo al establecer y llevar a nivel operativo metas cuantitativas y cualitativas con base en políticas centrales para alinear las actividades realizadas en todos los niveles de la Registraduría Nacional del Estado Civil y sus Fondos adscritos, se observa un cumplimiento del **80%**.

Según los reportes y evidencias remitidas por los servidores públicos con funciones gerenciales (Delegados Departamentales y Registradores Distritales), así como, con el cotejo de la información remitida por los Macroprocesos de Identificación, Electoral, Administrativa y Financiera y Jurídica, y con el Macroproceso Gestión del Sistema de Control Interno, de la Entidad; el **48.48%** de los servidores públicos con funciones gerenciales delegados departamentales y registradores distritales alcanzaron un puntaje promedio superior a **450 puntos**, siendo el máximo de **500 puntos**, para el seguimiento a los acuerdos de gestión del Macroproceso de Gestión del Sistema de Control Interno de los compromisos institucionales encomendados en cada uno de los procesos a los servidores públicos citados, para así, asegurar la transparencia y la calidad de los productos, especialmente mitigando los riesgos asociados con: "Trabajar por el mejoramiento continuo de los procesos y asegurar la transparencia y la calidad de los productos encomendados, especialmente mitigando los riesgos asociados con el proceso de jurisdicción coactiva.", "Elaborar los Planes de Mejoramiento suscritos por la Contraloría General de la República y/o con la Oficina de Control Interno, en cuanto a actas, soportes y seguimiento.", "Realizar cumplimiento y seguimiento oportuno, eficiente y eficaz a los planes de mejoramiento por procesos suscritos con la Oficina de Control Interno, producto de las auditorías realizadas en los periodos evaluados.", "Trabajar por el mejoramiento continuo de los procesos de Identificación asegurando la eficiencia, eficacia y efectividad en el logro de los resultados, implementando acciones que ayuden a mitigar los riesgos tanto internos como externos.", "Trabajar por el mejoramiento continuo de los procesos y asegurar la transparencia y la calidad de los productos encomendados, especialmente mitigando los riesgos relacionados con los bienes de Propiedad, Planta y Equipo." y "Trabajar por el mejoramiento continuo de los procesos electorales asegurando la eficiencia, eficacia y efectividad en el logro de los resultados, implementando acciones que ayuden a mitigar los riesgos tanto internos como externos".

- **Funciones de Advertencia**

Con corte a 31 de diciembre de 2014, existían un total de catorce (14) Funciones de Advertencia (RNEC, FRRNEC, CNE y FSV), discriminadas de la siguiente manera:

- Trece (13) Funciones de Advertencia por RNEC, FRRNEC y CNE.
- Una (1) por el Fondo Social de Vivienda.

No. FUNCION DE ADVERTENCIA	CONCEPTO
<i>2012EE43262, remisión oficio 2012EE39718 de 19 junio de 2012 Seguimiento y Monitoreo al proceso de diseño, implementación, ejecución y cumplimiento de las medidas contenidas en la Ley 1448 de 2011- Ley de Víctimas.</i>	<i>La Entidad ejerce el control y minimiza el riesgo.</i>
<i>2012EE47909 Gestión adelantada frente a debilidades en algunos contratos para el mantenimiento preventivo y correctivo de los sistemas de Identificación y Registro Civil de la Entidad, los estudios de necesidad y conveniencia no presentan un diagnóstico real de las necesidades de mantenimiento, (...).</i>	<i>La Entidad ejerce el control y minimiza el riesgo.</i>
<i>2012EE47908. Control Interno Contable de la Registraduría Nacional del Estado Civil y Fondo Rotatorio de la RNEC.</i>	<i>La Entidad ejerce el control y minimiza el riesgo.</i>
<i>2012EE0075933. Prevenir Riesgos derivados de la Constitución de Fiducias u otros Mecanismos de Carácter Contractual y Financiero con recursos de Origen Nacional.</i>	<i>La Entidad (RNEC, FRRNEC y FSV) no han constituido fiducia u otros mecanismos de carácter contractual y financieros con recursos de origen nacional. La Entidad ejerce el control y minimiza el riesgo.</i>
<i>2012EE18253. Advertir a las Autoridades del Sector Público que están en la etapa de estructuración del presupuesto para la vigencia 2013 y ajustando su estructura y nomina a la orden impartida por la Corte Constitucional a este órgano de Control para que conforme a lo previsto en la Constitución y en las leyes indicadas ajusten los gastos de funcionamiento, (...)</i>	<i>La Entidad ejerce el control y minimiza el riesgo.</i>
No. FUNCION DE ADVERTENCIA	CONCEPTO
<i>2011EE69806 sobre Manejo de Saldos en Cuentas Bancarias de los recursos del presupuesto General de la Nación.</i>	<i>La Entidad ejerce el control y minimiza el riesgo.</i>
<i>2012EE0087259. Vínculos contractuales para desempeño de funciones permanentes.</i>	<i>Para la Entidad (FSV) no aplica la modalidad de Gestión contractual debido a que no cuenta con planta de personal propia y los funcionarios son asignados por la Gerencia del Talento Humano de la RNEC, según artículo 45 numeral 19 del Decreto 1010 de 2000, norma que definió su naturaleza jurídica y dicto otras disposiciones.</i>
<i>Aseguramiento y legalización de Bienes 2013EE0012056 .Vigencia póliza de seguros obligatorios bienes del estado, contabilización de bienes muebles e inmuebles y titulados.</i>	<i>La Entidad ejerce el control y minimiza el riesgo.</i>



**REGISTRADURÍA
NACIONAL DEL ESTADO CIVIL**

**INFORME DE GESTIÓN POR
MACROPROCESO**

Código: F-PDE-MPI-038
Fecha: 03/12/2013
Versión: 1
Página: 20 de 62

<p><i>2012EE81234, el 29 de noviembre de 2012 la Contraloría General de la República suscribió función de advertencia, relacionada con "Las normas orgánicas del presupuesto, las entidades que hacen parte del Presupuesto General de la Nación deberán planear su ejecución presupuestal de tal manera que las apropiaciones presupuestales aprobadas por el Congreso de la República puedan ejecutarse en su totalidad durante la vigencia fiscal correspondiente.</i></p>	<p><i>Mediante oficio 2014EE0167097 de octubre 14 de 2014 la CGR da por cerrada la Función de Advertencia del Consejo Nacional Electoral. Y manifiesta: "se tienen por adelantadas las gestiones pertinentes para la mitigación de riesgo y en tal sentido se procede a registrar su cierre en el sistema de información correspondiente".</i></p>
<p><i>2011EE699801, La Contraloría General de la República comunicó con oficio del 20 de octubre de 2011, la función de advertencia sobre el riesgo en las elecciones territoriales del 30 de octubre de 2011, el equipo auditor pudo establecer lo siguiente: "La Contraloría General de la República advierte al Consejo Nacional Electoral para que adelante a la mayor celeridad todas las gestiones administrativas y logísticas al interior de la Organización Electoral para resolver en el menor tiempo posible todas las solicitudes de revocatoria de inscripción de candidaturas presentadas por ciudadanos, candidatos, partidos y movimientos políticos y autoridades de control. Es importante. "La Contraloría General de la República igualmente advierte al Consejo Nacional Electoral para que se haga una reglamentación cuidadosa y oportuna respecto de las campañas para el voto en blanco que consulte el impacto fiscal de una masificación, (...)</i></p>	<p><i>El CNE continúa efectuando el control y minimizando el riesgo de ocurrencia, por lo tanto la CGR mediante oficio 2014EE0167097 de octubre 14 de 2014 da por cerrada la Función de Advertencia del Consejo Nacional Electoral. Y manifiesta: "se tienen por adelantadas las gestiones pertinentes para la mitigación de riesgo y en tal sentido se procede a registrar su cierre en el sistema de información correspondiente".</i></p>
<p><i>2013EE0045833, La Contraloría General de la República advierte a la Registraduría Nacional del Estado Civil, sobre el riesgo para los recursos de la entidad y del Estado, en los casos en que personal que no tiene vinculo laboral ninguno, es afiliado al Sistema de Seguridad Social. Estas afiliaciones irregulares generan el cobro de los aportes al Sistema de Seguridad Social por personal supernumerario, (...).</i></p>	<p><i>La Entidad ejerce el control y minimiza el riesgo.</i></p>
<p>No. FUNCION DE ADVERTENCIA</p>	<p>CONCEPTO</p>
<p><i>Proceso electoral 2012EE4567 asigna al Consejo Nacional Electoral la función de regular, inspeccionar, vigilar y controlar toda la actividad electoral y le garantiza de forma explícita, autonomía presupuestal y administrativa.</i></p>	<p><i>El CNE continúa efectuando el control y minimizando el riesgo de ocurrencia, por lo tanto la CGR mediante oficio 2014EE0167097 de octubre 14 de 2014 da por cerrada la Función de Advertencia del Consejo Nacional Electoral. Y manifiesta: "se tienen por adelantadas las gestiones pertinentes para la mitigación de riesgo y en tal sentido se procede a registrar su cierre en el sistema de información correspondiente".</i></p>

Elaboró: Oficina de Control Interno

La ³⁰democracia
es nuestra
huella

<p>2012EE43396 Auditoría Proceso Electoral .Advertir a la Organización Electoral, concretamente al Consejo Electoral, que cuando se presenten vacancias definitivas por que el candidato elegido resulta inhábil por no reunir las condiciones constitucionales o legales para ser inscrito, elegido, posesionado y ejercer funciones(...)</p>	<p>El CNE continúa ejerciendo el control y ha minimizado el riesgo de ocurrencia.</p>
<p>2014EE0076844 (oficio 80110) Efectos de la Declaratoria de Responsabilidad Fiscal – Imposibilidad de celebrar cualquier tipo de contrato con la Administración Pública, (...).</p>	<p>La Entidad ha adoptado acciones tendientes a ejercer el control y continúa minimizando el riesgo.</p>

Fuente: Seguimiento Funciones de Advertencia RNEC, FRRNEC, FSV Y CNE - 2015

La Oficina de Control Interno realizó seguimiento en cumplimiento de la normatividad establecida en materia de Control Interno en la Ley 87 de 1993 a las Funciones de Advertencia efectuadas por la Contraloría General de la República, de conformidad con el artículo 5°, Numeral 7° del Decreto Ley 267 de 2000, que establece: “*Advertir sobre operaciones o procesos en ejecución para prever graves riesgos que comprometan el patrimonio público y ejercer el control posterior sobre los hechos así identificados*”; que se encontraban vigentes, posteriormente, mediante oficio No. 2014EE0167097 del 14 de octubre de 2014 la Contraloría General de la República comunicó a esta Entidad que realizó el cierre a tres (3) funciones de advertencia del Consejo Nacional Electoral, identificadas con: 2012EE456, 2011EE699801 y 2012EE81234.

Ahora bien, de conformidad con el Informe de Auditoría de la Contraloría General de la República- Vigencia 2013- emitido en el mes de enero de 2015, se establece que: “*Revisado el estado de las Funciones de Advertencia emitidas por la Contraloría Delegada para la Gestión Pública e Instituciones Financieras a la RNEC, se estableció que todas están cerradas, hechos que se comunicará a la Oficina de Control Interno para lo pertinente. Es de precisar que en el período auditado no se establecieron Funciones de Advertencia*”.

Mediante Sentencia C-103 de marzo 11 de 2015, con ponencia de la Magistrada Maria Victoria Calle Correa, fue declarado inexecutable el precitado Numeral 7 del Artículo 5 del Decreto 267 de 2000, el cual permitía al ente de control aplicar la llamada Función de Advertencia o el hecho de poder “*advertir sobre operaciones o procesos en ejecución para prever graves riesgos que comprometen el patrimonio público y ejercer el control posterior sobre los hechos así identificados*”.

Elaboró: Oficina de Control Interno

3.2 Proceso Evaluaciones Integrales

En cumplimiento de la normatividad vigente la Oficina de Control Interno elaboró y aprobó en el Comité de Control Interno mediante acta No.001 de enero 29 de 2015, el Plan Anual de Auditorías para la vigencia 2015 por Registraduría Nacional del Estado Civil (incluye Delegaciones Departamentales) y sus Fondos adscritos (Fondo Rotatorio y Fondo Social de Vivienda), en la cual se programó:

SINTESIS PLAN ANUAL DE AUDITORIAS RNEC			
OFICINAS CENTRALES			
No. AUDITORIAS	No. AUDITORIAS DE SEGUIMIENTOS	SEGUIMIENTOS	TOTAL AUDITORIAS Y SEGUIMIENTOS
43	96	84	223
DELEGACIONES DEPARTAMENTALES Y REGISTRADURIA SITIA			
No. AUDITORIAS	No. AUDITORIAS DE SEGUIMIENTOS	SEGUIMIENTOS	TOTAL AUDITORIAS Y SEGUIMIENTOS
96	79	335	510

Fuente: Plan Anual de Auditorías Integrales RNEC - 2015

SINTESIS PLAN ANUAL DE AUDITORIAS FRRNEC			
No. AUDITORIAS	No. AUDITORIAS DE SEGUIMIENTOS	SEGUIMIENTOS	TOTAL AUDITORIAS Y SEGUIMIENTOS
22	85	73	180

Fuente: Plan Anual de Auditorías Integrales FRRNEC - 2015

SINTESIS PLAN ANUAL DE AUDITORIAS FSV RNEC			
No. AUDITORIAS	No. AUDITORIAS DE SEGUIMIENTOS	SEGUIMIENTOS	TOTAL AUDITORIAS Y SEGUIMIENTOS
15	29	13	57

Fuente: Plan Anual de Auditorías Integrales FSV - 2015

De las 460 auditorías y seguimientos programados para la Registraduría Nacional del Estado Civil – RNEC, el Fondo Rotatorio de la Registraduría – FRR y Fondo Social-FSV; según Plan de Auditorías Integrales, con corte a 31 de diciembre de 2015 se han realizado 460 Auditorías, Auditorías de Seguimiento y Seguimientos para un

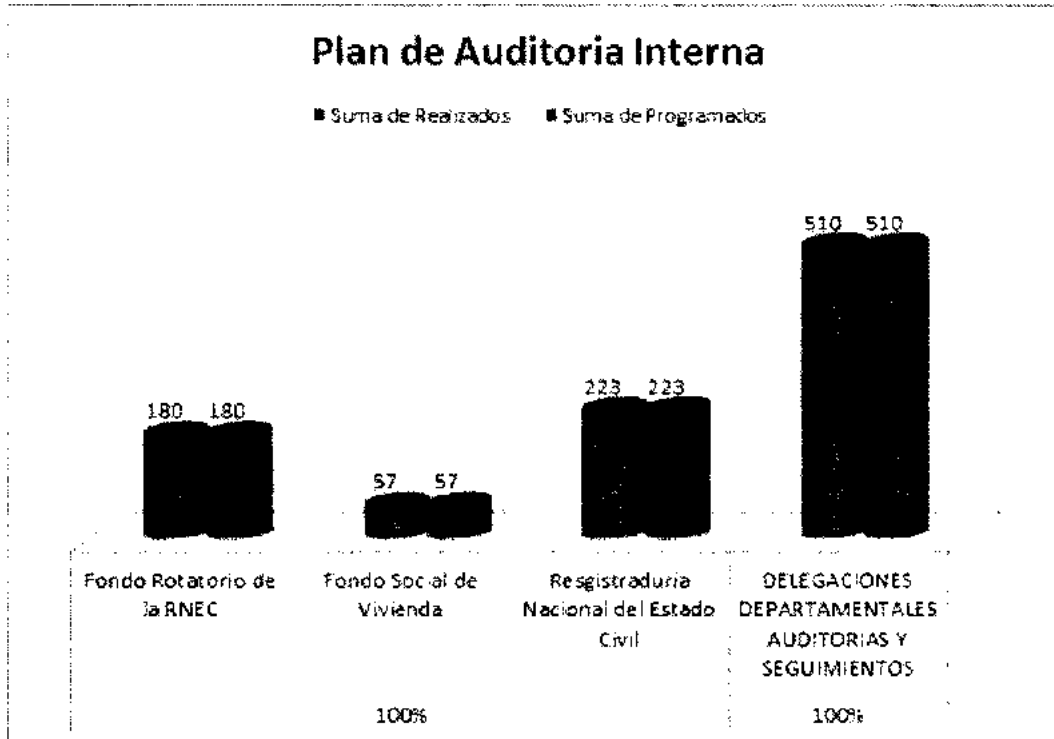
Elaboró: Oficina de Control Interno

la
democracia
es nuestra
huella

porcentaje del **100%** de cumplimiento; por otro lado las Delegaciones, de las **510** auditorías y seguimientos programados, han ejecutado **510** auditorías y seguimientos, equivalente al **100%** de cumplimiento, y (28) Auditorías Especiales.

Auditorías de Seguimiento Regulares	Programados	Realizados	% de Cumplimiento
Registraduría Nacional del Estado Civil	223	223	100%
Fondo Rotatorio de la RNEC	180	180	100%
Fondo Social de Vivienda	57	57	100%
Total Auditorías y Seguimientos Regulares	460	460	100%
DELEGACIONES DEPARTAMENTALES AUDITORIAS Y SEGUIMIENTOS	510	510	100%
Auditorías Especiales (Nivel Central y desconcentrado)		28	

FUENTE: Plan Anual de Auditorías Internas - 2015 OCI



Gráfica 2: Ejecución del Plan Anual de Auditorías por RNEC, FRRNEC Y FSV.



**REGISTRADURÍA
NACIONAL DEL ESTADO CIVIL**

INFORME DE GESTIÓN POR MACROPROCESO

Código: F-PDE-MPI-038

Fecha: 03/12/2013

Versión: 1

Página: 24 de 62

3.3 Relación con Entes Externos

En cumplimiento de las facultades otorgadas por el artículo 267 de la Constitución Política, la Contraloría General de la República realizó Auditoría a la Registraduría Nacional del Estado Civil y algunas Delegaciones como Bogotá, Cundinamarca, San Andrés y Nariño para la vigencia 2013; estableciendo un total de treinta y tres (33) Hallazgos (30 Administrativos y 3 Disciplinarios), sobre los cuales cada responsable de la Entidad suscribió el correspondiente Plan de Mejoramiento Institucional, el 09 de febrero de 2015. Producto de dicha auditoría se logró el fenecimiento de la cuenta por RNEC.

En relación con la Auditoría efectuada al Fondo Rotatorio de la Registraduría Nacional del Estado Civil, por la vigencia 2013, se establecieron diez y nueve (19) hallazgos administrativos de los cuales dos (2), tienen posible alcance disciplinario y uno (1) con otra incidencia. No hubo fenecimiento de la cuenta por calificación desfavorable de la gestión y opinión negativa a la razonabilidad de los Estados Financieros por la vigencia 2013.

Se preparó y consolidó la respuesta de la Indagación Preliminar **D-2014-792-751308** de fecha julio 13 de 2015 de la Procuraduría General de la Nación. (Baja Ejecución sobre Proyectos de Inversión de la vigencia 2013 del Fondo Rotatorio de la RNEC, igualmente este Despacho tramitó el Auto No. 364 de 05 de junio de 2015 "*Por el cual se ordena abrir una Indagación Preliminar iniciado por irregularidades derivadas en desarrollo de la ejecución del contrato de obra pública No. 429 de 2008 cuyo objeto consistió en "Realizar los estudios, diseños, ampliación, remodelación y construcción de la Registraduría Especial de Inírida y Delegación Departamental del Guainía"*).

De otra parte, en desarrollo de la Auditoría practicada por la Contraloría General de la República vigencia 2014, realizados a la Registraduría Nacional del Estado Civil y Fondo Rotatorio de la RNEC, se respondieron sesenta y un (61) requerimientos por RNEC y veinticuatro (24) por FRRNEC.

Liberado el informe por parte de la Contraloría General de la República, se suscribieron los correspondientes planes de mejoramiento el día 24 de septiembre de 2015, donde, se establecieron cuarenta y seis (46) hallazgos administrativos por Registraduría Nacional del Estado Civil, de los cuales siete (7) tienen posible alcance disciplinario, la auditoría incluyó el examen al Nivel Central y a las Delegaciones Departamentales de la RNEC de Antioquia, Bolívar, Boyacá, Casanare, Córdoba y Valle del Cauca. los cuales serán trasladados a las autoridades competentes. Con

Elaboró: Oficina de Control Interno

La **democracia**
es nuestra
huelta

base en la calificación de los componentes, obtenida en la evaluación de la Gestión y Resultados, la CGR **Feneció** la cuenta de la RNEC por la vigencia fiscal 2014. Por Fondo Rotatorio de la Registraduría Nacional del Estado Civil, en desarrollo de la auditoría practicada, se establecieron diez y siete (17) hallazgos administrativos, de los cuales dos (2) tienen posible alcance disciplinario. Con base en la calificación de los componentes, obtenida en la evaluación de la Gestión y Resultados, la CGR **Fenece** la cuenta del Fondo por la vigencia fiscal 2014.

La Contraloría General de la República con fundamento en las facultades otorgadas por el artículo 267 de la Constitución Política, practicó Auditoría a la Registraduría Nacional del Estado Civil y al Fondo Rotatorio de la RNEC, a través de la evaluación de los principios de la gestión fiscal: economía, eficiencia, eficacia, equidad y valoración de los costos ambientales con que administró los recursos puestos a su disposición y los resultados de su gestión en las áreas, actividades o procesos examinados, el examen del Balance General al 31 de Diciembre de 2014 y el Estado de Actividad Financiera, Económica, Social y Ambiental por el año terminado en esa fecha.

Dichos estados contables fueron examinados y comparados con los del año anterior, por dicho ente de control donde la opinión a los mismos por Registraduría Nacional del Estado Civil para 2014 fue Con Salvedades, la cual cambió en relación con el año 2013, donde se emitió una opinión Sin Salvedades, a su turno, en el Fondo Rotatorio de la RNEC se obtuvo una opinión Sin Salvedades, la cual cambió en relación con el año 2013, donde se había emitido una opinión negativa.

La evaluación de la gestión y resultados arrojó una calificación de **89.57** puntos, con concepto **Favorable**, la cual se fundamenta en los sistemas de control de Gestión, Resultados, Legalidad, Financiero y Control Interno; los cuales contemplan las variables que son verificables y calificadas por el Equipo Auditor, así:

**RESULTADOS DE LA GESTIÓN Y RESULTADOS VIGENCIA 2014
REGISTRADURIA NACIONAL DEL ESTADO CIVIL**

EVALUACION DE GESTION Y RESULTADOS	COMPONENTE	Ponderación Subcomponente %	Consolidación de la Calificación	Ponderación Componente %
	Calificación Componente Control de Gestión	20%	89,25	17,85
	Calificación Componente Control de Resultados	30%	91,28	27,384
	Calificación Componente Legalidad	10%	89,84	8,984
	Calificación Componente Financiero	30%	90,00	27,00
	Calificación Componente de Control Interno	10%	83,53	8,353
	CALIFICACION FINAL DE LA GESTION Y RESULTADOS PONDERADA			

La evaluación de la gestión y resultados por Fondo Rotatorio de la RNEC arrojó una calificación de **85.591** puntos, con concepto **Favorable**, así:

**RESULTADOS DE LA GESTION Y RESULTADOS VIGENCIA 2014
FONDO ROTATORIO DE LA RNEC**

EVALUACION DE GESTION Y RESULTADOS	COMPONENTE	Ponderación Subcomponente %	Consolidación de la Calificación	Ponderación Componente %
	Calificación Componente Control de Gestión	20%	82,83	16,566
	Calificación Componente Control de Resultados	30%	75	22,5
	Calificación Componente Legalidad	10%	88,2	8,82
	Calificación Componente Financiero	30%	100,00	30,00
	Calificación Componente de Control Interno	10%	77,05	7,705
	CALIFICACION FINAL DE LA GESTION Y RESULTADOS PONDERADA			

La evaluación del Control Interno de la Registraduría Nacional del Estado Civil obtuvo una calificación de **83.525** puntos, cuyo resultado obtenido se relaciona con

una ponderación de 1.329 puntos lo que le permitió a la CGR conceptuar que para el periodo auditado la calidad y la eficiencia del Control Interno es **Eficiente**.

El Fondo Rotatorio obtuvo para este componente una calificación de **77.05** puntos, cuyo resultado se relaciona con una calificación ponderada de 1.459 puntos, que lo ubica en el rango de **Eficiente**.

Ahora bien, en desarrollo de la Actuación Especial de Fiscalización que actualmente adelanta la Contraloría General de la República en la Registraduría Nacional del Estado Civil, a la fecha se han recibido 15 requerimientos por Registraduría Nacional.

Se dio respuesta a 17 observaciones por Registraduría Nacional, que corresponden a:

1. Componente de información y Comunicación.
2. Información Financiera Contrato 099 de 2013.
3. Indicadores Financieros contratos 225 de 2013 y 080 de 2014.
4. Planeación Contrato 225 de 2013.
5. Supervisión y pago contratos 062 y 082 de 201,
6. Publicaciones en diarios nacionales y locales – contrato 253 de 2013.
7. Impacto en información a ciudadanos y
8. Respuestas a observaciones a posibles oferentes.
9. Planeación, control y seguimiento contrato 088 de 2014.
10. Análisis económico del sector.
11. Evaluación Económica Financiera.
12. Capacitación Electoral – contrato 024 de 2014.
13. Publicidad en Secop.
14. Censo Electoral.
15. Evaluación Financiera contrato 251-2013.
16. Seguimiento a la ejecución del contrato 252-2013.
17. Planeación contrato 099 de 2013.

En desarrollo de la Auditoría vigencia 2014-2015 al Consejo Nacional Electoral adelantada por la Contraloría General de la República a la fecha se han recibido 29 requerimientos por Consejo Nacional Electoral, los cuales han sido re-direccionados a los Macroprocesos competentes y con base a lo reportado, se revisa y consolida la respuesta para después remitirla dentro de los términos al ente de control.

Inicialmente fueron tres observaciones por Consejo Nacional Electoral:

1. Planeación Contractual.
2. Auditoría Interna y Externa

3. Remisión de Información

Se realizaron mesas de trabajo con el propósito de ejercer la defensa ante las observaciones evidenciadas por el Ente de Control; lo anterior teniendo en cuenta que dicho espacio ha permitido en otras oportunidades que se mitiguen o eliminen las incidencias o que la observación sea desvirtuada y no se convierta en hallazgos. Finalmente la Contraloría General de la República en su informe final de la auditoría al Consejo Nacional Electoral mantuvo un solo hallazgo "Auditoría Externa", el cual se suscribió en el PMI del CNE.

3.4. Seguimiento y mejora continua - Planes de Mejoramiento

El Plan de Mejoramiento Institucional es la información que contiene el conjunto de las acciones correctivas o preventivas que debe adelantar la Registraduría Nacional del Estado Civil, Fondo Rotatorio de la RNEC y Fondo Social de Vivienda en un período determinado, para dar cumplimiento a la obligación de subsanar y corregir las causas que dieron origen a los diferentes hallazgos identificados por la Contraloría General de la República, como resultado del ejercicio del proceso auditor.

Para la vigencia 2015 la Oficina de Control Interno prestó apoyo en el proceso de auditorías adelantadas por la Contraloría General de la República a la Registraduría Nacional del Estado Civil, Fondo Rotatorio de la Registraduría y Consejo Nacional Electoral, y continuará con el acompañamiento para la conformación de los planes de mejoramiento y posterior envío a través del aplicativo SIRECI al Ente de control.

Al corte del presente informe, la Oficina de Control Interno se encuentra en proceso de realizar el cuarto seguimiento de la vigencia 2015, como quiera que dicho cierre se realizó el 25 de enero del 2016.

- **Plan de Mejoramiento Institucional por Registraduría Nacional del Estado Civil.**

El Plan de Mejoramiento Institucional por Registraduría al corte del 30 de septiembre de 2015 tuvo un cumplimiento del **95,42%** y avance del **81.02%**, estos indicadores se incrementaran cuando los Macroprocesos y Delegaciones Departamentales reporten el 100% de los cierres anuales.

Producto de la Auditoría realizada por la GCR para la vigencia 2014, se determinó un total de cuarenta y seis (46) hallazgos e igualmente se autorizó retirar del mismo plan cien (100) acciones contenidas en trece (13) hallazgos, los cuales son:

Elaboró: Oficina de Control Interno

H13 (1404006), H10 (1802002), H14 (1402003), H15 (1404004), H17 (1902003), H19 (1903006), H24(1404004), H10 (1801004), H11 (1803002), H13 (1801004), H10 (2202002), H5 (2202002), H9 (2202002).

Del mismo modo se replantearon quince (15) hallazgos conformados en veintitrés (23) acciones, los hallazgos son los siguientes: H3 1704002, H10 1404001, H11 1802002, H12 1803002, H13 1405001, H14 1801001, H17 1804001, H17 1604100, H19 1405001, H19 1601002, H21 1803001, H25 1903002, H27 1604100, H28 1804002 y H29 1804002.

En el Nivel Central, a la Registraduría Nacional del Estado Civil con corte de 30 de septiembre de 2015, le competen veinticinco (25) nuevos hallazgos que incluyen sesenta y siete (67) acciones producto de la auditoría realizada por el ente de control para la vigencia 2014.

En conclusión el Plan de Mejoramiento Institucional por Registraduría Nacional del Estado Civil, cuenta con corte a 30 de septiembre de 2015, está conformado por cuatrocientos trece (413) acciones de mejoramiento, para ciento diecisiete (117) hallazgos.

CONSOLIDADO PLAN DE MEJORAMIENTO INSTITUCIONAL POR REGISTRADURIA NACIONAL DEL ESTADO CIVIL			
Área Responsable del Hallazgo	Hallazgos	Acciones	Porcentaje de Cumplimiento
NIVEL CENTRAL - MACROPROCESOS			
CONSEJO NACIONAL ELECTORAL	18	33	40%
ELECTORAL	3	3	17%
GESTION ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA	39	77	23%
IDENTIFICACION	12	25	40%
GESTIÓN TECNOLÓGICA DE LA INFORMÁTICA	15	19	61%
GESTIÓN JURÍDICA	9	10	38%
PLANEACIÓN Y DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO	6	15	60%
TALENTO HUMANO	5	6	42%
NIVEL DESCONCENTRADO-DELEGACIONES			
AMAZONAS	1	1	0%



**REGISTRADURÍA
NACIONAL DEL ESTADO CIVIL**

INFORME DE GESTIÓN POR MACROPROCESO

Código: F-PDE-MPI-038

Fecha: 03/12/2013

Versión: 1

Página: 30 de 62

ANTIOQUIA	15	19	100%
ARAUCA	1	3	0%
ATLANTICO	1	3	0%
BOLIVAR	4	4	0%
BOYACA	5	13	0%
CALDAS	1	4	0%
CAQUETA	1	3	0%
CASANARE	4	10	30%
CAUCA	1	1	0%
CESAR	2	6	50%
CHOCO	1	3	0%
CORDOBA	7	12	44%
CUNDINAMARCA	5	5	80%
DISTRITO	1	1	0%
GUAINIA	1	1	0%
GUAJIRA	1	3	0%
GUAVIARE	1	3	0%
HUILA	1	1	0%
MAGDALENA	4	7	86%
META	1	5	0%
NARIÑO	8	12	48%
NORTE DE SANTANDER	1	5	0%
PUTUMAYO	1	3	0%
QUINDIO	1	4	0%
RISARALDA	1	3	0%
SAN ANDRES	1	1	0%
SANTANDER	1	1	0%
SUCRE	1	2	33%
TOLIMA	1	3	0%
VALLE DEL CAUCA	17	44	20%
VAUPES	1	5	0%
VICHADA	1	1	0%
CUMPLIMIENTO PLAN DE MEJORAMIENTO		95,42%	
AVANCE DEL PLAN DE MEJORAMIENTO		81,02%	

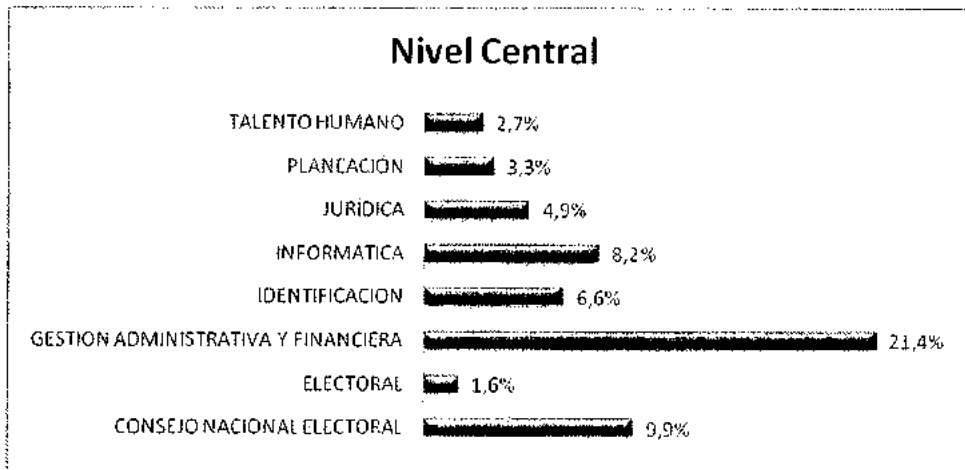
*El indicador de cumplimiento corresponde a la evaluación de las metas cuyo plazo de ejecución se encuentra vencido (cumplió /no cumplió).

** El indicador de avance corresponde a la evaluación de las metas cumplidas frente al plan de mejoramiento global.

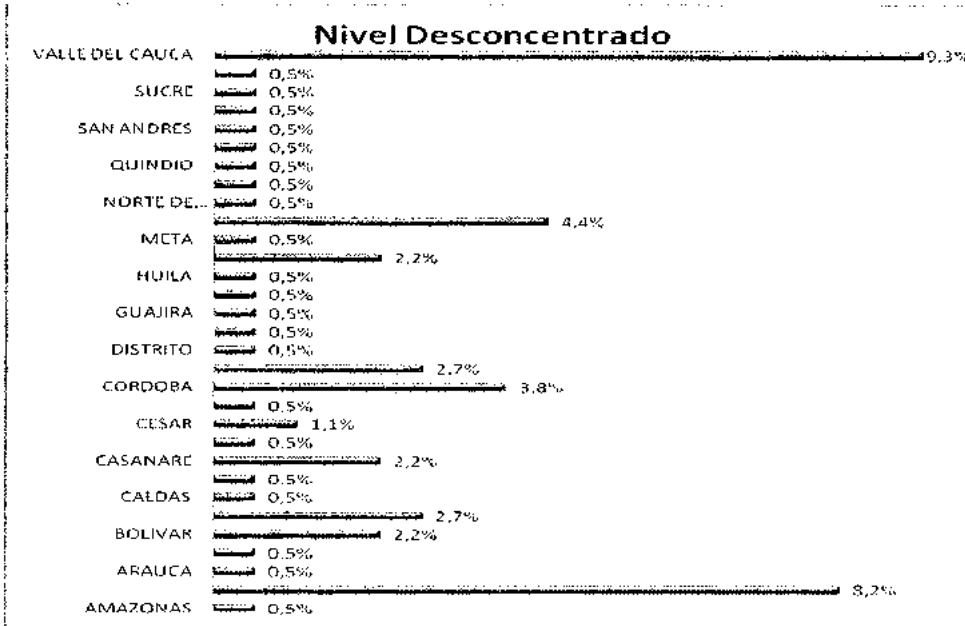
Elaboró: Oficina de Control Interno

La ³⁰democracia
es nuestra
huella

Participación del Plan de Mejoramiento Institucional a 30 de septiembre de 2015



Fuente: Plan de Mejoramiento Institucional por RNEC 2015



Fuente: Plan de Mejoramiento Institucional por RNEC 2015

Es necesario resaltar que existen Delegaciones y Macroprocesos que comparten hallazgos, por tal razón en la sumatoria del anterior consolidado no se ven reflejados

Elaboró: Oficina de Control Interno



**REGISTRADURÍA
NACIONAL DEL ESTADO CIVIL**

INFORME DE GESTIÓN POR MACROPROCESO

Código: F-PDE-MPI-038

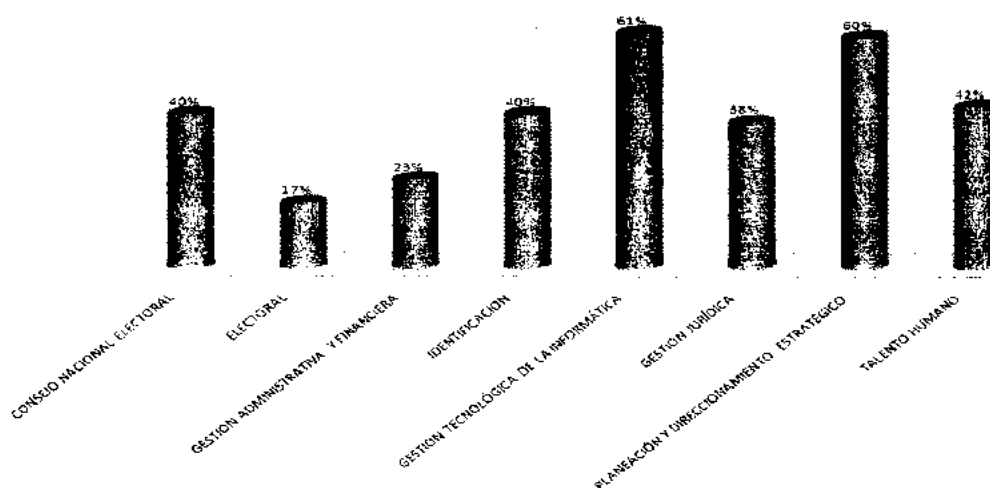
Fecha: 03/12/2013

Versión: 1

Página: 32 de 62

los ciento diecisiete (117) hallazgos que conforman el Plan de Mejoramiento Institucional, pues se ha venido utilizando el formato SIRECI, aclarando que la finalidad es exponer la cantidad de hallazgos que involucra a cada Delegación y Macro proceso.

Avance de Cumplimiento Nivel Central - Macroprocesos



Fuente: Plan de Mejoramiento Institucional por RNEC 2015- Porcentaje de cumplimiento.

- **Plan de Mejoramiento Institucional por Fondo Rotatorio de la RNEC.**

El Plan de Mejoramiento Institucional por Fondo Rotatorio al corte del 30 de septiembre del 2015 tuvo un cumplimiento del **98.37%** y avance del **79.17%**, estos indicadores se incrementaran cuando los Macroprocesos y Delegaciones Departamentales reporten el 100% de los cierres anuales.

Producto de la Auditoría realizada por la GCR para la vigencia 2014, se determinó un total de diecisiete (17) hallazgos e igualmente se autorizó retirar del mismo plan el hallazgo número 10 (1401006) el cual está conformado por tres (3) acciones. Se replantearon cinco (5) hallazgos conformados en veintitrés (23) acciones.

En el Nivel Central, del Fondo Rotatorio de la Registraduría Nacional del Estado Civil con corte de 30 de septiembre de 2015, le competen diecisiete (17) nuevos

Elaboró: Oficina de Control Interno

la
democracia
es nuestra
huella

hallazgos que albergan veintiocho (28) acciones producto de la auditoría realizada por el ente de control para la vigencia 2014.

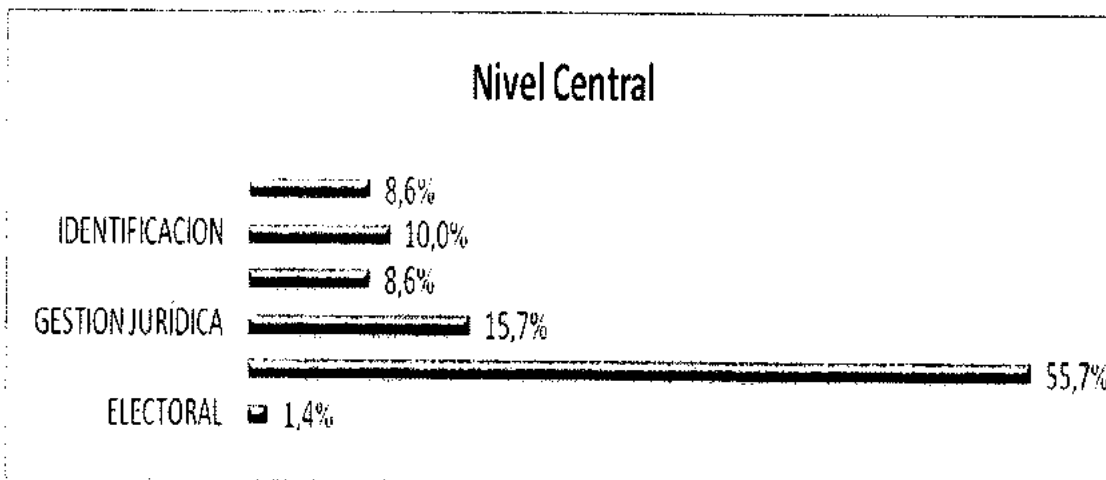
En conclusión el Plan de Mejoramiento Institucional cuenta con corte a 30 de septiembre de 2015, está conformado por ciento cincuenta y nueve (159) acciones de mejoramiento, para sesenta y siete (67) hallazgos.

INFORMACIÓN SOBRE LOS PLANES DE MEJORAMIENTO INSTITUCIONAL FRRNEC			
Área Responsable del Hallazgo	Hallazgos	Acciones	Porcentaje de Cumplimiento
NIVEL CENTRAL - MACROPROCESOS			
GESTIÓN ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA	39	79	98%
GESTIÓN TECNOLÓGICA DE LA INFORMÁTICA	11	19	73%
IDENTIFICACIÓN	6	7	73%
GESTIÓN JURÍDICA	7	15	50%
PLANEACIÓN Y DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO	6	11	75%
ELECTORAL	1	3	100%
NIVEL DESCONCENTRADO-DELEGACIONES			
ATLANTICO	1	4	0%
BOLIVAR	1	1	0%
CAQUETA	1	1	100%
CESAR	1	1	0%
CUNDINAMARCA	1	1	100%
GUAJIRA	1	3	0%
GUAVIARE	1	1	60%
MAGDALENA	4	5	30%
META	1	5	0%
NARIÑO	1	1	0%
PUTUMAYO	1	1	0%
SANTANDER	1	1	0%
CUMPLIMIENTO PLAN DE MEJORAMIENTO		98,37%	
AVANCE DEL PLAN DE MEJORAMIENTO		79,17%	

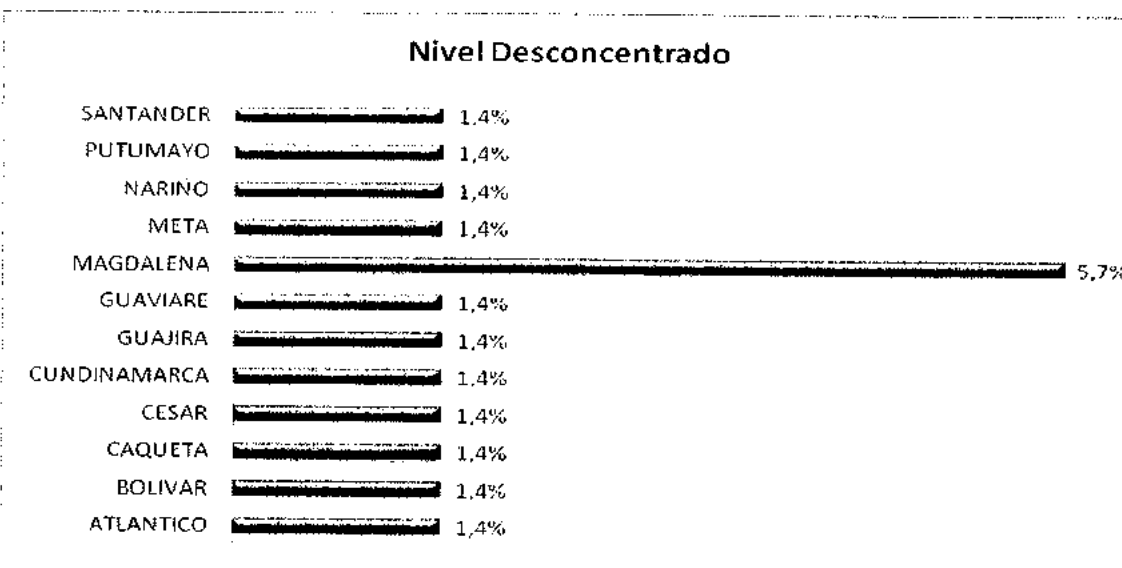
**El indicador de cumplimiento corresponde a la evaluación de las metas cuyo plazo de ejecución se encuentra vencido (cumplió /no cumplió).*

*** El indicador de avance corresponde a la evaluación de las metas cumplidas frente al plan de mejoramiento global.*

Participación del Plan de Mejoramiento Institucional a 30 de septiembre de 2015

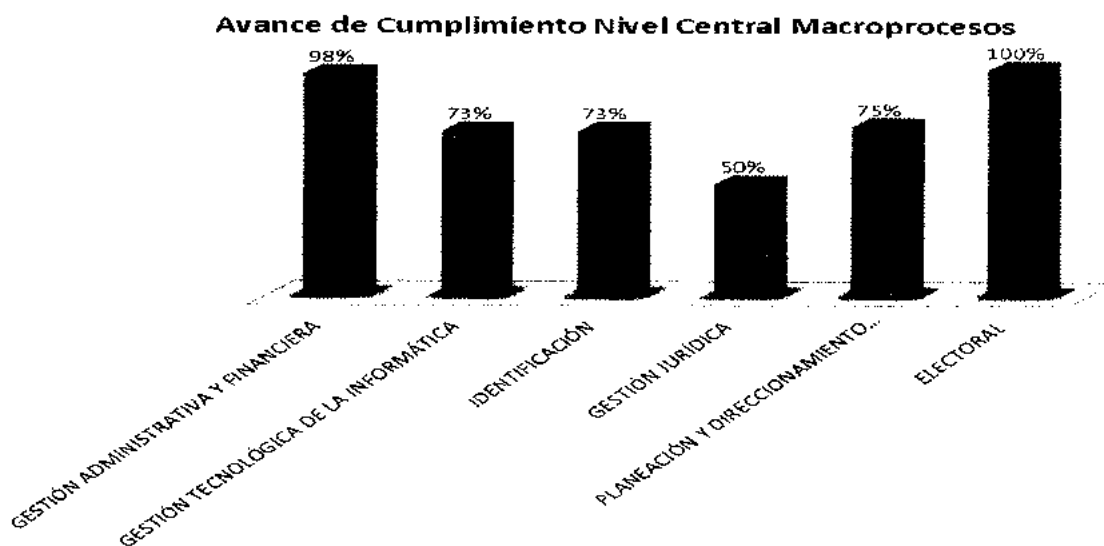


Fuente: Plan de Mejoramiento Institucional por Fondo Rotatorio de la RNEC 2015- Porcentaje de cumplimiento.



Fuente: Plan de Mejoramiento Institucional por Fondo Rotatorio de la RNEC 2015.

Es necesario resaltar que existen Delegaciones y Macroprocesos que comparten hallazgos, por tal razón en la sumatoria del anterior consolidado no se ven reflejados los sesenta y siete (67) hallazgos que conforman el Plan de Mejoramiento Institucional pues se ha venido utilizando el formato SIRECI, aclarando que la finalidad es exponer la cantidad de hallazgos que involucra a cada Delegación y Macroproceso.



Fuente: Plan de Mejoramiento Institucional por Fondo Rotatorio de la RNEC 2015- Porcentaje de cumplimiento.

- **Plan de Mejoramiento Institucional por Fondo Social de Vivienda de la RNEC.**

Por Fondo Social de Vivienda inicialmente se suscribió el Plan de Mejoramiento Institucional, el 30 de diciembre de 2013 el cual constaba de 36 hallazgos y 42 acciones de mejora y para el seguimiento con corte a 30 de junio, incorporando en la plataforma SIRECI de la CGR, el 17 julio de 2014, el cual fue conformado por 65 acciones de mejora para subsanar los hallazgos: 36 nuevos de las vigencias 2011 y 2012 (42 acciones), y 23 acciones replanteadas correspondientes a 16 hallazgos de las vigencias 2009 y 2010.

Para el seguimiento con corte a 31 de diciembre de 2014, el Plan de Mejoramiento Institucional de acuerdo con la matriz allegada a esta Oficina, se presenta conformado por el mismo número de 52 hallazgos (36 nuevos – vigencia 2011 y

2012 con 42 acciones) y 16 hallazgos de las vigencias 2009 y 2010, con 22 acciones replanteadas, para un total de 64 acciones.

CONFORMACIÓN DEL PLAN DE MEJORAMIENTO INSTITUCIONAL Y EJECUCION					
DESCRIPCION	AUDITORIA VIGENCIAS 2009-2010 (REPLANTEADAS)	AUDITORIA VIGENCIAS 2011-2012	TOTAL HALLAZGOS Y ACCIONES	TOTAL HALLAZGOS Y ACCIONES CUMPLIDOS AL 100%	TOTAL HALLAZGOS Y ACCIONES VENCIDAS NO CUMPLIDAS
NUMERO DE HALLAZGOS	16	36	52	45	7
NUMERO DE ACCIONES	22	42	64	57	7

FUENTE: Plan de Mejoramiento Institucional Varias Vigencias suscrito con la CGR

El cumplimiento del Plan de Mejoramiento Institucional y el avance del mismo de acuerdo con el formulado de la Contraloría General de la República para el seguimiento según formulario No. 14.1, es el siguiente:

SEGUIMIENTO A PLAN DE MEJORAMIENTO - FORMULARIO No. 14.1 A 31-DC-2014		
Puntajes base de Evaluación:		
Puntaje base de evaluación de cumplimiento	PBEC	1479
Puntaje base de evaluación de avance	PBEA	2107
Cumplimiento del Plan de Mejoramiento	CPM = POMMVi / PBEC	79,01%
Avance del plan de Mejoramiento	AP = POMi / PBEA	80,33%

FUENTE: Plan de Mejoramiento Institucional Varias Vigencias suscrito con la CGR

Teniendo en cuenta el objetivo que persiguen estos Planes en pro del mejoramiento continuo de los procesos como un todo en una Organización, hacia la excelencia mediante la implementación, ejecución, control y seguimiento de las acciones preventivas y correctivas, es pertinente evaluación y análisis de estas acciones en cuanto a la disposición de evidencia válida y suficiente y la efectividad.

De la evaluación y análisis de las acciones, se debe mantener y fortalecer los controles de manera que se eviten los riesgos de reincidencia en las causa que

generaron los hallazgos, por el contrario visualizar los puntos de control débiles e implementar acciones preventivas al interior de la Entidad. Se observó que:

- *El periodo de ejecución del Plan de Mejoramiento Institucional del Fondo Social de Vivienda de la Registraduría Nacional del Estado Civil venció en diciembre de 2014, siendo incumplidas siete (7) acciones de igual número de hallazgos al evidenciar que no se ejecutaron en el periodo de tiempo proyectado.*
- *Los soportes que allegaron como evidencia de cumplimiento del avance reportado en actividades referidas en el presente informe, falta completarlos y/o complementarias de acuerdo con la unidad de medida de la actividad y/o el periodo de cumplimiento.*
- *Faltó suministrar evidencias sobre el cumplimiento de otras actividades reportadas a través del SIRECI con avance del 100%. Citadas en el informe.*
- *Las acciones implementadas para subsanar los hallazgos Nos. 6, 23 y 29 presentan falencias en soportes como evidencia válida y suficiente; acciones a las cuales se les debe prestar mayor atención por ostentar una connotación disciplinaria. De igual manera las otras acciones no se pueden descuidar por cuanto al ser revisadas y evaluadas en próxima Auditoría de la Contraloría General de la República, pueden conllevar a esta connotación por incumplimiento en su ejecución, vencidas y no cumplidas, inefectivas, etc.*

Por lo cual este Despacho solicitó que las siete (7) acciones de igual número de hallazgos que no se cumplieron, sean replanteadas de tal manera que se subsanen las causas que generaron dichos hallazgos y que se organice en carpeta con todos los soportes la evidencia del cumplimiento de las acciones, conservando el mismo orden en que se encuentran en la matriz, a fin de disponerlos a los Auditores al momento que lo requieran en desarrollo de Auditoría que ejecute próximamente la Contraloría General de la República.

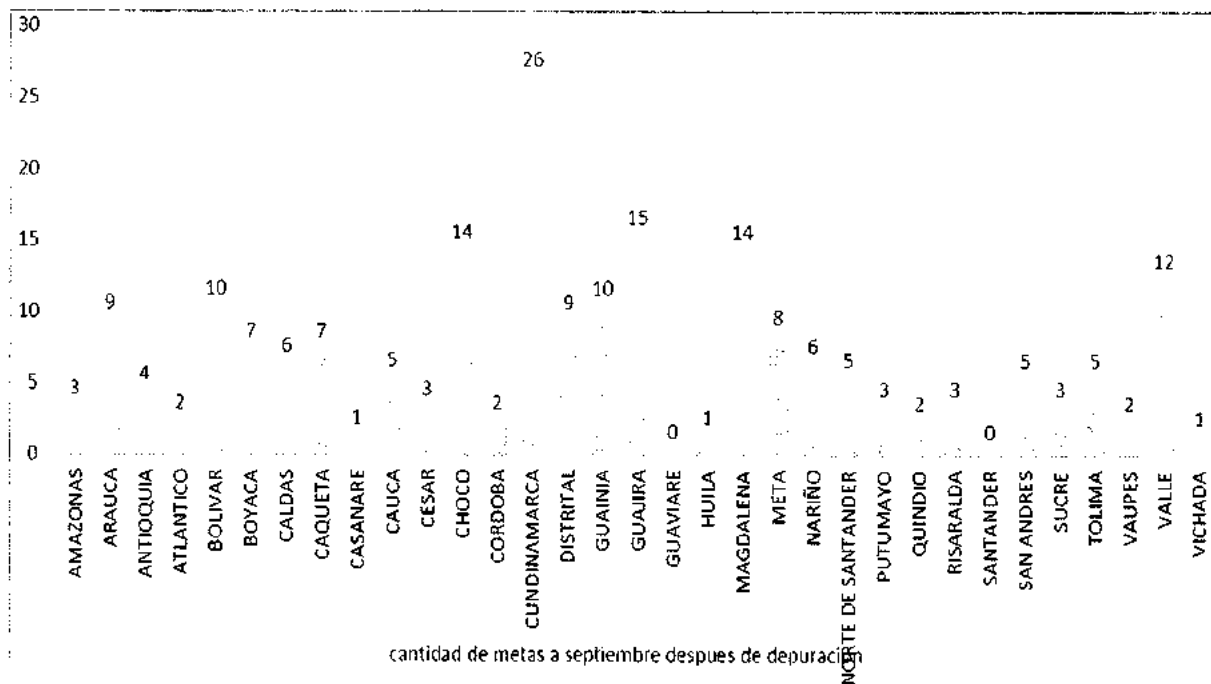
De otra parte, la Oficina de Control Interno, ha sido el canal de comunicación con el Ente de Control, toda vez que ha realizado acompañamiento y apoyo a las Delegaciones Departamentales, Registraduría Distrital y Macroprocesos en cuanto a la coherencia consolidación y seguimiento de las acciones que se incluyan en los planes de mejoramiento y en el direccionamiento de las actividades necesarias para corregir las desviaciones, con el propósito de subsanar las causas que dieron origen a dicha situación.

El **Plan de Mejoramiento por Procesos** recoge las recomendaciones y análisis generados en el desarrollo de los Componentes de Auditoría Interna - Evaluación Independiente y las observaciones generadas en las auditorías de los funcionarios de la Oficina de Control Interno y de funcionarios con funciones de Control Interno de las Delegaciones Departamentales, así como de las observaciones que se generan en la Autoevaluación al Control y a la Gestión.

• **Plan de Mejoramiento por Procesos Registraduría Nacional del Estado Civil**

Con corte a 30 de septiembre del año 2015, se realizó seguimiento al Plan de Mejoramiento por Procesos de las Delegaciones Departamentales, Registraduría Distrital y los diez (10) Macroprocesos, donde se evidenció la existencia de un total de **203** metas, producto de las observaciones obtenidas de (Observación de la Oficina de Control Interno -OBOCI-, Observación de Autoevaluación -OBAEV-, y el porcentaje de participación de las observaciones de las Delegaciones con respecto al Plan de Mejoramiento corresponde a señalado en el siguiente cuadro:

PMP Delegaciones corte 30 de septiembre de 2015



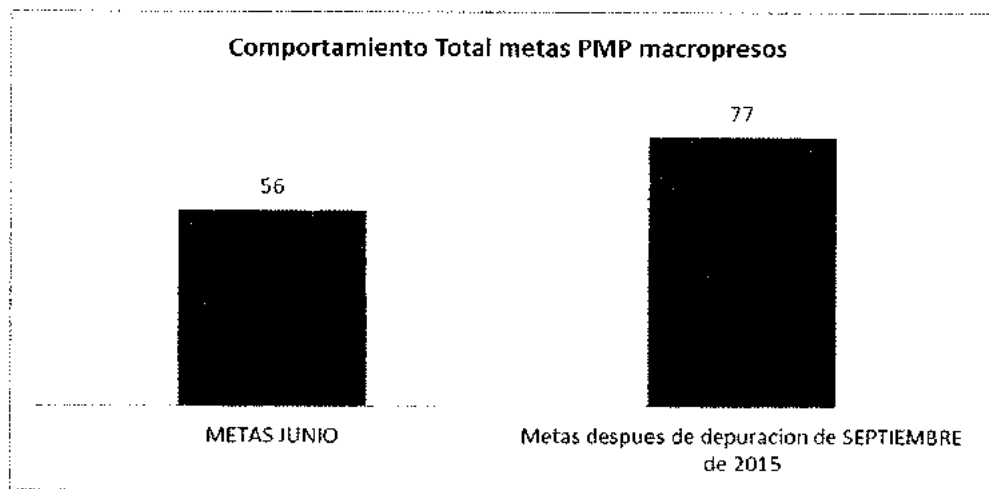
Fuente: Plan de Mejoramiento por Procesos- OCI

Como se observa las Delegaciones de Cundinamarca, Guajira y Magdalena son las que tienen más metas pendientes por cumplir, producto de incluir acciones de mejora producto de autoevaluaciones y auditorías internas realizadas en esas delegaciones. De otra parte, Guaviare y Santander ya han eliminado acciones cumplidas de su plan de mejoramiento por procesos, quedando sin pendientes.

El PMP, con corte a junio, de las 214 metas, estaban en ejecución 129 metas y después de realizar el seguimiento con corte a 30 de septiembre de 2015, una vez excluidas las cumplidas e incluidas las nuevas producto de auditorías y autoevaluaciones se tiene un total de 203 metas, además 17 están vencidas (se solicitó replanteamiento de las mismas) y las demás en ejecución.

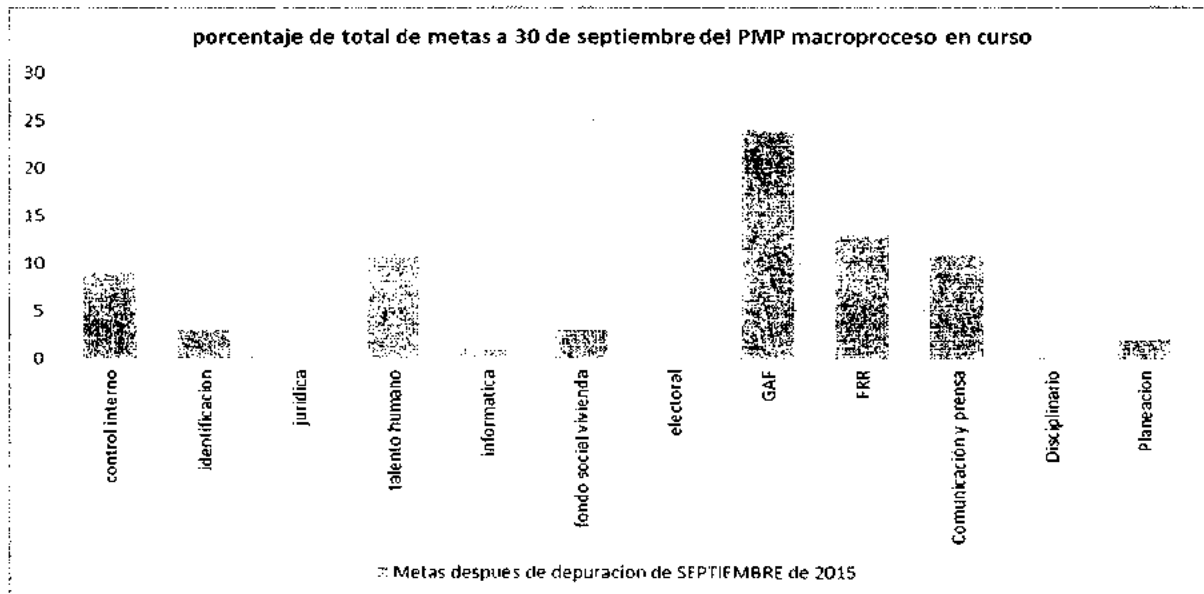
depuradas en junio	129
incluidas septiembre	55
cumplidas septiembre	66
porcentaje de avance del plan	35,9%
porcentaje de cumplimiento	79,5%

PMP MACROPROCESOS

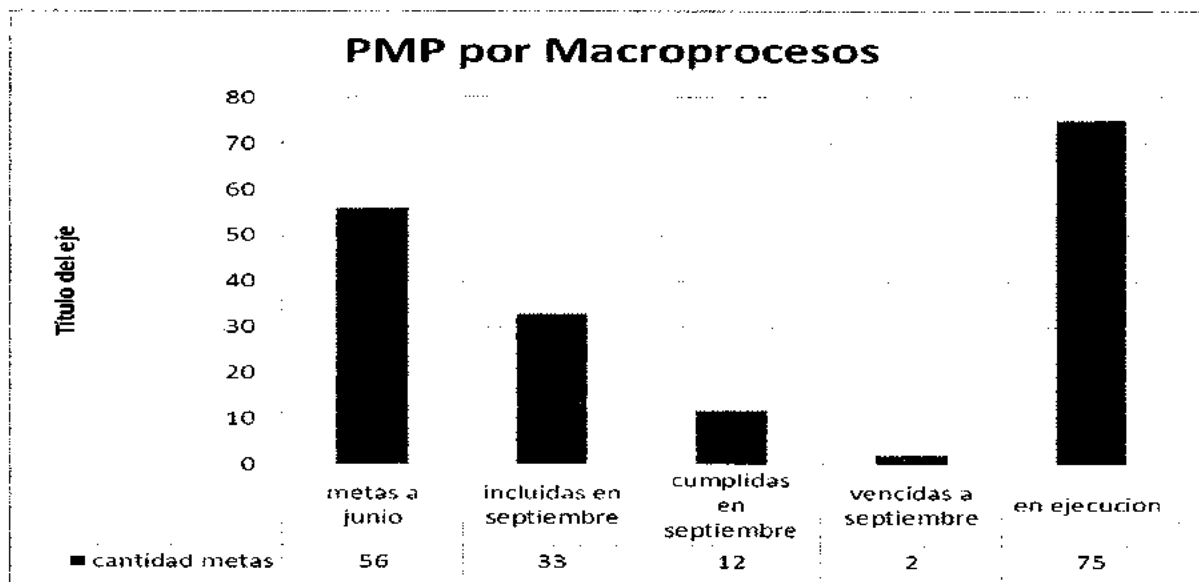


Fuente: Plan de Mejoramiento por Procesos- OCI

Una vez realizado el seguimiento del tercer trimestre del 2015 se observó el anterior comportamiento pasando de 56 metas en el segundo trimestre a 77 metas en el tercer trimestre, excluyendo las metas cumplidas e incluyendo las nuevas y las replanteadas.



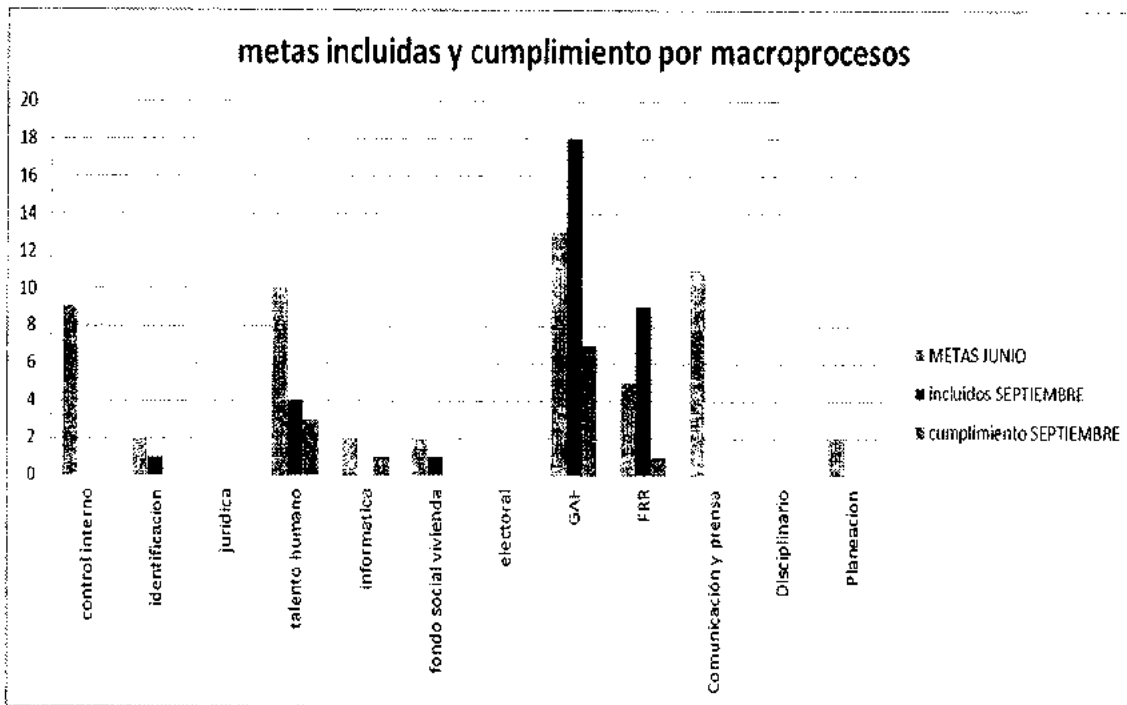
Fuente: Plan de Mejoramiento por Procesos- OCI



Fuente: Plan de Mejoramiento por Procesos- OCI

Como se observa de manera detallada, del total de lo presentado en el tercer trimestre, se encontraban dos metas vencidas y 75 en ejecución.

metas en junio	56
incluidas septiembre	33
cumplidas septiembre	12
porcentaje de avance	13,5%
porcentaje de cumplimiento	86%



Fuente: Plan de Mejoramiento por Procesos- OCI

Como se aprecia en el primer trimestre de la presente vigencia han sido incluido un buen número de metas a cumplir durante lo que queda de la vigencia (33) y se ha cumplido (12) de las que se vencían durante este trimestre más las que fueron incluidas para la vigencia.

- **Plan de Mejoramiento por Procesos del Fondo Rotatorio de la Registraduría Nacional del Estado Civil.**

Elaboró: Oficina de Control Interno

La **democracia**
es nuestra
huella



**REGISTRADURÍA
NACIONAL DEL ESTADO CIVIL**

**INFORME DE GESTIÓN POR
MACROPROCESO**

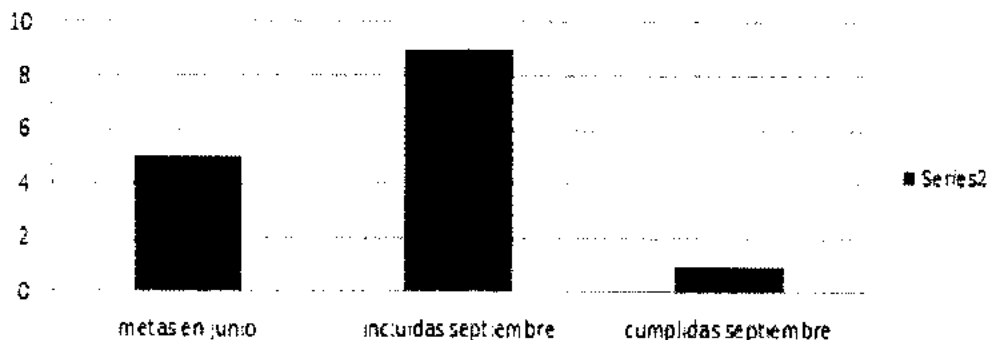
Código: F-PDE-MPI-038
Fecha: 03/12/2013
Versión: 1
Página: 42 de 62

Con corte a 30 de junio existían **5** metas con un avance del **55%**, toda vez que las mismas estaban en ejecución, corresponde a las observaciones detectadas en la Autoevaluación.

Con corte a 30 de septiembre se incorporaron **9** metas correspondientes a observaciones producto de las auditorias de los Macroprocesos, por lo cual se presenta una ejecución del **20 %**. Se ha cumplido todas las metas de acuerdo a lo planeado, como se aprecia este trimestre han sido incorporadas 9 metas y se cumplió una, para un total de 13 metas según la depuración, así:

metas en junio	5
incluidas septiembre	9
cumplidas septiembre	1
porcentaje de avance	20%
porcentaje de cumplimiento	55%

**PMP DEL FRR CON CORTE A SEPTIEMBRE DE
2015**



Fuente: Plan de Mejoramiento por Procesos del Fondo Rotatorio- OCI

- **Plan de Mejoramiento por Procesos del Fondo Social de Vivienda de la Registraduría Nacional del Estado Civil.**

Con fundamento en la información allegada por el Jefe de la Oficina del Fondo Social de Vivienda, mediante comunicación 1000:450 del 4 de octubre de 2015, con

Elaboró: Oficina de Control Interno

La **democracia**
es nuestra
huella

respecto del seguimiento al Plan de Mejoramiento por Procesos con corte a 30 de septiembre pasado, se evidencia avance del mismo de acuerdo con el Acta respectiva, quedando pendientes 3 metas para cumplimiento, correspondientes a las observaciones números 14 con el 33% de avance y vencimiento el 15-AB-2016, 16 con el 60% de avance y término hasta el 15-FB-2016 y la reciente a efecto de la Evaluación al Sistema de Control Interno Contable abril-agosto, identificada con el No. 17 sin avance y periodo para su ejecución del 03-NV-2015 al 10-OC-2016.

Como resultado de los seguimientos a los informes del Plan Estratégico de la Entidad presentados por la Oficina de Planeación, los objetivos inductores se han ejecutado acorde con los lineamientos establecidos en el Plan Estratégico para la Registraduría Nacional del Estado Civil, Fondo Rotatorio de la Registraduría y Fondo Social de Vivienda.

3.4.1 Auditorias de Calidad.

Con el fin de verificar el avance en la implementación y cumplimiento de la Norma Técnica de Calidad, mediante acta 001 de 2015 del Comité de Coordinación del Sistema de Control Interno de fecha 29 de enero de 2015, se aprobó la realización al seguimiento a la Auditoria Interna de Calidad 2014, orientadas al cumplimiento de la Política de Calidad, del mantenimiento del sistema de Gestión de Calidad y mantener la certificación de calidad para el Macroproceso de Identificación.

Con base en dicha aprobación, se convocó al equipo interno de auditores de calidad conformado por 15 servidores públicos de la entidad, para adelantar el proceso de auditorías, las cuales se efectuaron entre el 13 de julio y el 28 de agosto de 2015, evaluando a nivel central el Macroproceso misional de Identificación que se encuentra certificado bajo la Norma Técnica de Calidad ISO 9001 2008 y los Macroprocesos de apoyo: Gestión de Talento Humano, Gestión Administrativa y Financiera, Gestión Tecnológica de la Información, Gestión Jurídica; y en las Delegaciones Departamentales, de Antioquia, Registraduría Especial de Medellín, Envigado y Bello; Boyacá, Registraduría Especial de Duitama; Cesar, Registraduría Especial de Valledupar; Cundinamarca, Registradurías de Chía y Soacha, Registraduría Distrital, y sus Auxiliares de Kennedy, Teusaquillo, Suba, Chapinero, Fontibón y Usaquén; Magdalena, Registraduría Especial de Santa Marta y Municipal de Aracataca, Nariño, Registraduría Especial de Pasto, Quindío, Registraduría Especial de Armenia y Cajamarca, Santander, Registradurías Especiales de Bucaramanga, Floridablanca y San Gil y Valle y Registraduría Especial de Palmira.



En cumplimiento de las acciones preventivas y/o correctivas, producto de la Auditoría Interna de Calidad realizada en 2014 y en los hallazgos resultado de la Auditoría de Calidad para la Certificación realizada por la firma certificadora ICONTEC en diciembre de 2014, en los Macroprocesos (misional) de Identificación, de apoyo; Gestión de Talento Humano, Gestión Jurídica, Gestión Administrativa y Financiera y Gestión Tecnológica de la Información, a continuación se presentan conclusiones del resultado de esta auditoría de seguimiento liderado por la Oficina de Control Interno, así:

- **Oficinas Centrales**

Macroproceso Identificación

No Conformidades cerradas (seguimiento vigencia 2013 - 2014)	18
No Conformidades abiertas (seguimiento vigencia 2013 - 2014)	9
No Conformidades Potenciales abiertas(seguimiento vigencia 2013 - 2014)	2
No Conformidades (nuevas)	3
No Conformidades Potenciales (nuevas)	1

FUENTE: Plan de Mejoramiento por Procesos - OCI

Se concluye que el Macroproceso de Identificación ha implementado las acciones necesarias para solucionar las no conformidades detectadas, sin embargo permanecen algunas de las cuales no se ha establecido la eficacia de las mismas, por lo cual se requiere tomar las acciones pertinentes de mejora.

Se pudo establecer que el Macroproceso viene fortaleciendo la cultura de la calidad con la utilización de tecnología biométrica para la elaboración de documentos de identidad; ya que cuenta con herramientas tecnológicas eficaces que permiten la prestación de un servicio más oportuno y efectivo, contribuyendo de esta manera con la satisfacción del ciudadano.

Este Macroproceso misional, cuenta con talento humano altamente calificado, que permite que las actividades se desarrollen de manera más eficiente.

Macroproceso Gestión Jurídica

No conformidades abiertas	No conformidades Cerradas	Oportunidades de Mejora
1	0	7

FUENTE: Plan de Mejoramiento por Procesos - OCI

Elaboró: Oficina de Control Interno

Durante la auditoría de seguimiento de 2015 se observó que el Macroproceso Gestión Jurídica se encuentra en constante proceso de mejora continua, se percibió el interés y compromiso por parte del recurso humano, identificando totalmente la importancia de su función en el cumplimiento de los objetivos planteados por la alta dirección.

Macroproceso Gestión de Talento Humano

No conformidades abiertas	No conformidades Cerradas	Oportunidades de Mejora
7	15	3

FUENTE: Plan de Mejoramiento por Procesos - OCI

El Macroproceso de Gestión del Talento Humano se encuentra en constante proceso de mejora continua, se percibió el interés y compromiso por parte del recurso humano, identificando totalmente la importancia de su función en el cumplimiento de los objetivos planteados por la alta dirección.

Macroproceso Gestión Tecnológica de la Información

No conformidades abiertas	No conformidades Cerradas	Nuevas conformidades
3	15	4

FUENTE: Plan de Mejoramiento por Procesos - OCI

En el Macroproceso Gestión Tecnológica de la Información se deben, definir responsabilidades de los servidores de la Entidad en la ejecución de los procedimientos que aseguren la prestación del servicio con calidad.

Macroproceso Gestión Administrativa y Financiera

No conformidades abiertas	No conformidades Cerradas	Nuevas conformidades
0	1	0

FUENTE: Plan de Mejoramiento por Procesos - OCI

Se constató que se implementan y están actualizando los procedimientos documentados del Macroproceso Gestión Administrativa y Financiera-GAF publicados en la página Intranet de la Entidad; y se evidenció que los servidores públicos del Macroproceso, conocen las actividades y procedimientos.

- **Delegaciones Departamentales**

Antioquia

No Conformidades	
No conformidades halladas auditoria vigencia 2014	38
No conformidades abiertas - auditoria de seguimiento	16
No conformidades cerradas - auditoria de seguimiento	22

FUENTE: Plan de Mejoramiento por Procesos - OCI

En la Delegación Departamental de Antioquia, se pudo constatar que aunque el sistema de Gestión de Calidad no se mantiene al 100% de manera eficaz, eficiente y efectiva conforme con las disposiciones planificadas, con los requisitos de la NTCGP1000:2009, se han realizado de actividades con miras a subsanar las No conformidades evidenciadas en la auditoria.

Boyacá

No conformidades halladas	No Conformidades
Total	64

FUENTE: Plan de Mejoramiento por Procesos - OCI

Se encontró como fortaleza la disposición de los servidores públicos de la Delegación Departamental de Boyacá, para madurar en el Sistema de Gestión de Calidad y el interés por el proceso de la auditoria a fin de conocer sus deficiencias en el sistema y mejorar en los procesos. Es necesario continuar en la actualización de los procedimientos e incluir en ellos las actividades, controles e indicadores que aplican a nivel desconcentrado y que no están documentadas.

Cesar

No conformidades abiertas	No conformidad Potencial
12	1

FUENTE: Plan de Mejoramiento por Procesos - OCI

En la Delegación Departamental se debe fortalecer el seguimiento que hace la Delegación Departamental a la Registraduría Especial y las Registradurías Municipales con relación al cumplimiento de las metas establecidas en el plan de acción operativo del Macroproceso de Identificación y sus procesos: Registro y Actualización del Sistema – RAS y Certificación Documentación y Servicios – CDS; este seguimiento, consiste en monitorear cada una de las actividades del plan (programación vs ejecución), en caso de no lograrse el grado de cumplimiento de las metas cada Registraduría justifica los motivos del incumplimiento, con el propósito de tomar a tiempo las acciones preventivas o correctivas a que haya lugar. Lo

anterior, es importante pero no solamente hay que medir cumplimiento de metas, hay que evaluar el impacto de los indicadores sobre el objetivo de los procesos con el fin de enriquecer el análisis y la mejora continua del proceso.

Cundinamarca

No Conformidades cerradas 2013 - 2014	31
No Conformidades abiertas 2013 - 2014	38
No Conformidades nuevas abiertas 2015	10
No Conformidades Potenciales nuevas 2015	03

FUENTE: Plan de Mejoramiento por Procesos - OCI

Pese a que se cerraron 31 no conformidades, también continúan un volumen significativo de No conformidades, porque se requiere unir esfuerzos y trabajar conjuntamente de cara a la eliminación de las mismas. Por lo tanto, se deben formular acciones preventivas y/o correctivas necesarias para eliminar las causas de las no conformidades con el objeto de evitar que vuelvan a ocurrir. Estas no conformidades deben ser objeto de las acciones respectivas en Plan de Mejoramiento.

Registraduría Distrital

No Conformidades	
No conformidades halladas auditoria vigencia 2014	46
No conformidades abiertas - auditoria de seguimiento	05
No conformidades cerradas - auditoria de seguimiento	41

FUENTE: Plan de Mejoramiento por Procesos - OCI

Durante el seguimiento a la Auditoría Interna de Calidad adoptado por la Entidad, al Macroproceso Misional de Identificación y los Macroprocesos de apoyo de Gestión de Talento Humano, Jurídica, Administrativa y Financiera y Tecnológica de la Información, en la Registraduría Distrital del Estado Civil y sus Auxiliares auditadas, se constató el avance significativo y compromiso por parte de los servidores públicos de estas Registradurías, para eliminar las No Conformidades. En la Registraduría Distrital el Sistema de Gestión es conforme a los requisitos establecidos por la Norma Técnica de Calidad.

Magdalena



**REGISTRADURÍA
NACIONAL DEL ESTADO CIVIL**

**INFORME DE GESTIÓN POR
MACROPROCESO**

Código: F-PDE-MPI-038

Fecha: 03/12/2013

Versión: 1

Página: 48 de 62

No Conformidades

No conformidades halladas auditoria vigencia 2015	43
---	----

FUENTE: Plan de Mejoramiento por Procesos - OCI

En términos generales, el sistema de Gestión de Calidad en la Delegación Departamental de Magdalena, Registraduría Especial de Santa Marta y la Registraduría Municipal de Aracataca, cuenta con elementos e instrumentos que permiten establecer la interacción entre los diferentes procesos que lo conforman, la articulación de la estructura del sistema con la planeación estratégica institucional y el cumplimiento de requisitos establecidos en la NTCGP1000:2009 e ISO 9001:2008 que contribuyen al sostenimiento del sistema; sin embargo, es necesario avanzar rápidamente en temas alrededor de la identificación de los requisitos del cliente, del monitoreo al cumplimiento de estos requisitos, el control al servicio no conforme, el seguimiento al desempeño de los diferentes procesos del sistema, el control de documentos y registros del sistema.

Nariño

No conformidades halladas	No Conformidades
Total	08

FUENTE: Plan de Mejoramiento por Procesos - OCI

En general, se viene implementado el Sistema de Gestión de Calidad (SGC) en los Macroprocesos de Identificación, Gestión de Talento Humano, Gestión Administrativa y Financiera, Gestión Tecnológica de la Información y Gestión Jurídica, pero se deben fortalecer y/o mejorar algunos de los requisitos de la Norma Técnica de Calidad, ante la eventualidad de convertirse en potenciales No conformidades, especialmente en lo relacionado con la distribución y adecuación de la infraestructura en la Registraduría Especial de Pasto y Delegación de Nariño.

Quindío

No Conformidades	37
No Conformidades Potenciales	2
No Conformidades para trasladar	1

FUENTE: Plan de Mejoramiento por Procesos - OCI

Se recomienda que el proceso de identificación continúe con la planificación, seguimiento y medición de la percepción del cliente mediante la cuantificación de las

Elaboró: Oficina de Control Interno

la democracia
es nuestra
huella

quejas y/o reclamos recibidos, contacto directo, durante la realización de los servicios con el fin de tomar las acciones necesarias derivadas de los reclamos de clientes.

Santander

No Conformidades 2014	
Total No conformidades	02

Nuevas No Conformidades 2015	
No conformidades abiertas	20
No conformidades cerradas	12
Total No conformidades	32

FUENTE: Plan de Mejoramiento por Procesos - OCI

A través de la realización de las Auditorías Internas de Calidad, y de acuerdo con el seguimiento de las no conformidades de años anteriores, se puede observar que son recurrentes todavía, aunque en una proporción MENOR las relativas a falta de apropiación de los conceptos del Sistema de Gestión de Calidad por parte de los servidores públicos de la Delegación Departamental de Santander, Registradurías Especiales de Bucaramanga y Floridablanca, y Registraduría de San Gil.

La política de calidad y el manual de calidad, así como los demás temas inherentes al Sistema de Gestión de calidad (Procesos, procedimientos, indicadores etc.), estos no han sido asimilados completamente por parte de algunos de los servidores públicos tal como se evidenció en entrevistas con los mismos. Estas deben ser objeto de verdadero análisis para el planteamiento de las acciones que permitan eliminar las causas de la no conformidad potencial para prevenir su ocurrencia.

Valle

No Conformidades	18
No Conformidades Potenciales	13

FUENTE: Plan de Mejoramiento por Procesos - OCI

Se hace necesario mejorar en los equipos de trabajo el conocimiento de la caracterización del proceso y de los procedimientos asociados, con el propósito de que reconozcan las diferentes actividades y puntos de control, que garanticen la eficiencia y la eficacia en la gestión de la Entidad. Así como también, mejorar el conocimiento y uso de los diferentes formatos lo que garantizará la aplicación y

efectividad de los controles y el cumplimiento de los requisitos estipulados para el Sistema de Gestión de Calidad.

3.5. Ejecución Plan de Acción e Indicadores

- Registraduría Nacional del Estado Civil

Proceso: Evaluaciones Integrales- Nivel Central

Objetivo: Verificar el cumplimiento de la normatividad legal que enmarca el desarrollo de la gestión, Sistema de Control Interno - MECI, Sistema de Gestión de la Calidad y resultados de la Entidad.

La Registraduría Nacional del Estado Civil programó **43** auditorías para la vigencia 2015, las cuales a diciembre 31 de los corrientes presenta una ejecución del **100%**.

La Registraduría Nacional del Estado Civil programó **96** auditorías de seguimiento, las cuales a diciembre 31 de los corrientes presenta una ejecución del **100%**, como se observa en el siguiente cuadro:

Actividad	Unidad de Medida	Meta Anual 2015	Enero-Marzo	Abril-Junio	Julio-Sept	Oct-Dic	cumplimiento
Auditorías	Auditorías	43	15	5	9	14	100%
Auditorías de Seguimiento	Auditorías	96	32	19	27	18	100%

FUENTE: Plan de Acción - OCI corte 31 de diciembre de 2015

Proceso: Evaluaciones Integrales- Nivel Desconcentrado

Objetivo: Verificar el cumplimiento de la normatividad legal que enmarca el desarrollo de la gestión, Sistema de Control Interno - MECI, Sistema de Gestión de la Calidad y resultados de la Entidad.

La Registraduría Nacional del Estado Civil a nivel desconcentrado programó **96** auditorías para la vigencia 2015, las cuales a diciembre 31 de los corrientes presenta una ejecución del **100%**.

Elaboró: Oficina de Control Interno

La Registraduría Nacional del Estado Civil a nivel desconcentrado programó **79** auditorías de seguimiento, las cuales a diciembre 31 de los corrientes presenta una ejecución del **100%** como se observa en el siguiente cuadro:

Actividad	Unidad de Medida	Meta Anual 2015	Enero-Marzo	Abril-Junio	Julio-Sept	Oct-Dic	cumplimiento
Auditorías	Auditorías	96	31	32	20	13	100%
Auditorías de Seguimiento	Auditorías	79	10	26	25	18	100%

FUENTE: Plan de Acción - OCI corte 31 de diciembre de 2015

Según el rango obtenido en el indicador de gestión **Control y seguimiento PAI**, se ha cumplido el objetivo del mismo como es realizar control y seguimiento a las actividades de conformidad con lo programado y avalado por el Comité de Control Interno, logrando un **100%**, que se relaciona con una ponderación de **Sobresaliente**.

Proceso: Relación con Entes Externos Nivel Central y Desconcentrado.

Objetivo: Garantizar el cumplimiento de los requerimientos de los Entes Externos.

Para el proceso Relación con Entes Externos se programaron dos (2) actividades para la vigencia 2015, la primera dirigida a la Atención de Informes Requeridos por Entes Externos y la segunda dirigida a la Atención a Solicitudes Requeridas por Entes Externos. Se programó un **25%** en cada trimestre debido a que la Oficina no conoce con exactitud los posibles requerimientos que presenten los entes de control.

Para la actividad número 1, se efectuaron mesas de trabajo con los líderes de los procesos a fin de determinar metas, tiempos razonables y acordes a la Entidad que permitan subsanar realmente cada uno de los hallazgos presentados por la CGR y optimizar la efectividad en la suscripción y seguimiento de los planes de mejoramiento. En relación con la segunda se observa lo siguiente

En desarrollo de la Auditoría practicada por la Contraloría General de la República vigencia 2014, realizados a la Registraduría Nacional del Estado Civil y Fondo Rotatorio de la RNEC, se respondieron sesenta y un (61) requerimientos por RNEC y veinticuatro (24) por FRRNEC.

En desarrollo de la Actuación Especial de Fiscalización que actualmente adelanta la Contraloría General de la República en la Registraduría Nacional del Estado Civil, a la fecha se han recibido 15 requerimientos por Registraduría Nacional y se ha dado respuesta a 17 observaciones.

En desarrollo de la Auditoria vigencia 2014-2015 al Consejo Nacional Electoral adelantada por la Contraloría General de la República a la fecha se han recibido 29 requerimientos por Consejo Nacional Electoral, los cuales han sido re-direccionados a los Macroprocesos competentes y con base a lo reportado, se revisa y consolida la respuesta para después remitirla dentro de los términos al ente de control. Existen tres observaciones por Consejo Nacional Electoral, esta al corte de este informe en proceso.

La Registraduría Nacional del Estado Civil presenta una ejecución del **100%**, para cada una de las actividades programadas para este proceso, como se observa en el siguiente cuadro:

Actividad	Unidad de medida	Meta anual 2015	Ene-marzo	Abril-junio	Julio-sep	Oct-dic	Cumplimiento
Atención a informes requeridos Entes Externos	Porcentaje	100%	25%	25%	25%	25%	100%
Atención a solicitudes requeridos Entes Externos	Porcentaje	100%	25%	25%	25%	25%	100%

FUENTE: Plan de Acción - OCI corte 31 de diciembre de 2015

Se atendieron las consultas, solicitudes y requerimientos de entes externos: CGR, Procuraduría, Contaduría, Cámara de Representantes, DAFP, se ejecutaron las mismas con una ponderación del indicador sobresaliente.

Según el rango obtenido en los indicadores de gestión **Atención a Informes Requeridos y Atención a Solicitudes Requeridas** se ha cumplido con los objetivos de los mismos logrando un **100%**, que se relaciona con una ponderación de **Sobresaliente**.

Proceso: Seguimiento y Mejora Continua Nivel Central y Desconcentrado.

Elaboró: Oficina de Control Interno

Objetivo: Definir las actividades del Control Interno, referentes a la evaluación, monitoreo y seguimiento de los planes, programas, proyectos y procesos que se ejecutan en la entidad y los respectivos cronogramas para la presentación de informes a la alta gerencia y a los organismos de control. Recoge las recomendaciones y análisis generados en el desarrollo de los componentes de la evaluación independiente y las observaciones.

Para el proceso Seguimiento y Mejora Continua se programaron dos (2) actividades para la vigencia 2015, la primera dirigida a los Seguimientos de la Oficina de Control Interno y la segunda dirigida a realizar control y seguimiento a las acciones de mejora suscritas en los planes de mejoramiento y a las acciones preventivas.

La Registraduría Nacional del Estado Civil programó **84** seguimientos para la vigencia 2015, las cuales a diciembre 31 de los corrientes presenta una ejecución del **100%**.

La Registraduría Nacional del Estado Civil a nivel desconcentrado programó **335** seguimientos, los cuales a diciembre 31 de los corrientes presenta una ejecución del **100%**, como se observa en el siguiente cuadro:

Actividad	Indicador	Unidad de Medida	Meta Anual 2015	Ene-Mar	Abril-Jun	Julio-Sep	Oct-dic	Cumplimiento
Realizar seguimientos	No. seguimientos realizados/No. Seguimientos programados	Seguimientos-Centrales	84	21	21	21	21	100%
		Seguimientos-desconcentrado	335	99	91	56	89	100%
Realizar seguimientos	Total de acciones correctivas, preventivas ejecutadas/total de acciones formuladas*100	porcentaje	100%	25%	25%	25%	25%	100%

FUENTE: Plan de Acción - OCI corte 31 de diciembre de 2015

Según el rango obtenido en los indicadores de gestión **Seguimientos de la Oficina de Control Interno y Control y Seguimiento a las Acciones de Mejora Suscritas en los Planes de Mejoramiento y a las Acciones Preventivas**, se ha cumplido con



**REGISTRADURÍA
NACIONAL DEL ESTADO CIVIL**

**INFORME DE GESTIÓN POR
MACROPROCESO**

Código: F-PDE-MPI-038

Fecha: 03/12/2013

Versión: 1

Página: 54 de 62

los objetivos de los mismos, logrando un **100%** que se relaciona con una ponderación de **Sobresaliente**.

- **Fondo Rotatorio de la Registraduría Nacional del Estado Civil**

Proceso: Evaluaciones Integrales

Objetivo: Verificar el cumplimiento de la normatividad legal que enmarca el desarrollo de la gestión, Sistema de Control Interno - MECI, Sistema de Gestión de la Calidad y resultados de la Entidad.

El Fondo Rotatorio de la RNEC programó **22** auditorías para la vigencia 2015, las cuales a diciembre 31 de los corrientes presenta una ejecución del **100%**.

El Fondo Rotatorio de la RNEC programó **85** auditorías de seguimiento, las cuales a diciembre 31 presenta una ejecución del **100%**, como se observa en el siguiente cuadro:

Actividad	Unidad de Medida	Meta Anual 2015	Ene-mar	Abril-jun	Julio-sep	Oct- dic	Cumplimiento
Auditorías		22	5	4	6	7	100%
Auditorías de Seguimiento	Auditorías	85	27	17	23	18	100%

FUENTE: Plan de Acción - OCI corte 31 de diciembre de 2015

Según el rango obtenido en el indicador de gestión **Control y seguimiento PAI**, se ha cumplido el objetivo del mismo como es realizar control y seguimiento a las actividades de conformidad con lo programado y avalado por el Comité de Control Interno, logrando un **100%**, que se relaciona con una ponderación de **Sobresaliente**.

Proceso: Relación con Entes Externos.

Objetivo: Garantizar el cumplimiento de los requerimientos de los Entes Externos.

Para el proceso Relación con Entes Externos se programaron dos (2) actividades para la vigencia 2015, la primera dirigida a la Atención de Informes Requeridos por Entes Externos y la segunda dirigida a la Atención a Solicitudes Requeridas por

Elaboró: Oficina de Control Interno

La **democracia**
es nuestra
huella

Entes Externos. Se programó un **25%** en cada trimestre debido a que la Oficina no conoce con exactitud los posibles requerimientos que presenten los entes de control.

Para la actividad número 1, se efectuaron mesas de trabajo con los líderes de los procesos a fin de determinar metas, tiempos razonables y acuerdos a la Entidad que permitan subsanar realmente cada uno de los hallazgos presentados por la CGR y optimizar la efectividad en la suscripción y seguimiento de los planes de mejoramiento.

El Fondo Rotatorio de la RNEC presenta una ejecución del **100%**, para cada una de las actividades programadas para este proceso, como se observa en el siguiente cuadro:

Actividad	Unidad de Medida	Meta Anual 2015	Ene- feb	Abr- junio	Julio- sep	Oct-dic	Cumplimiento
Atención a Informes Requeridos por Entes Externos	Porcentaje	100%	25%	25%	25%	25%	100%
Atención a solicitudes requeridos por Entes Externos	Porcentaje	100%	25%	25%	25%	25%	100%

Según el rango obtenido en los indicadores de gestión **Atención a Informes Requeridos y Atención a Solicitudes Requeridas** se ha cumplido con los objetivos de los mismos logrando un **100%**, que se relaciona con una ponderación de **Sobresaliente**.

Proceso: Seguimiento y Mejora Continua

Objetivo: Definir las actividades del Control Interno, referentes a la evaluación, monitoreo y seguimiento de los planes, programas, proyectos y procesos que se ejecutan en la entidad y los respectivos cronogramas para la presentación de informes a la alta gerencia y a los organismos de control. Recoge las recomendaciones y análisis generados en el desarrollo de los componentes de la evaluación independiente y las observaciones.



**REGISTRADURÍA
NACIONAL DEL ESTADO CIVIL**

**INFORME DE GESTIÓN POR
MACROPROCESO**

Código: F-PDE-MPI-038

Fecha: 03/12/2013

Versión: 1

Página: 56 de 62

Para el proceso Seguimiento y Mejora Continua se programaron dos (2) actividades para la vigencia 2015, la primera dirigida a los Seguidimientos de la Oficina de Control Interno y la segunda dirigida a realizar control y seguimiento a las acciones de mejora suscritas en los planes de mejoramiento y a las acciones preventivas.

El Fondo Rotatorio de la RNEC programó 73 seguimientos para la vigencia 2015, las cuales a diciembre 31 de los corrientes presenta una ejecución del 100%.

Actividad	Indicador	Unidad de medida	Meta anual 2015	Ene-mar	Abril - jun	Jul-sep	Oct-nov	Cumplimiento
Realizar seguimientos	No seguimientos realizados/No. Seguimientos programados* 100	Seguidimientos	73	19	19	19	16	100%

FUENTE: Plan de Acción - OCI corte 31 de diciembre de 2015

El Fondo Rotatorio de la RNEC con relación a la actividad realizar control y seguimiento a las acciones de mejora suscritas en los planes de mejoramiento y a las acciones preventivas, a octubre 31 de los corrientes presenta una ejecución del 86%, a la fecha del presente informe de gestión del Macroproceso Gestión del Sistema de Control Interno, el avance a diciembre 31 de 2015 de los Planes de Mejoramiento se encuentra en proceso de consolidación, verificación y elaboración del informe en este Despacho.

Actividad	Indicador	Unidad de medida	Meta Anual 2015	Ene-mar	Abr-Jun	Jul-sep	Oct-dic	Cumplimiento a octubre de 2015
Realizar seguimientos	Total acciones correctivas, preventivas ejecutadas/ total acciones formuladas*100	Porcentaje	100%	25%	25%	25%	11%	86%

FUENTE: Plan de Acción - OCI corte 31 de octubre de 2015

Elaboró: Oficina de Control Interno

La **democracia**
es nuestra
huella

Según el rango obtenido en los indicadores de gestión **Seguimientos de la Oficina de Control Interno y Control y Seguimiento a las Acciones de Mejora Suscritas en los Planes de Mejoramiento y a las Acciones Preventivas**, a octubre de 2015 se ha cumplido con los objetivos de los mismos, logrando un **88%** que se relaciona con una ponderación de **Sobresaliente**.

- **Fondo Social de Vivienda de la Registraduría Nacional del Estado Civil**

Proceso: Evaluaciones Integrales

Objetivo: Verificar el cumplimiento de la normatividad legal que enmarca el desarrollo de la gestión, Sistema de Control Interno - MECI, Sistema de Gestión de la Calidad y resultados de la Entidad.

El Fondo Social de Vivienda de la RNEC programó **15** auditorías para la vigencia 2015, las cuales a diciembre 31 de los corrientes presenta una ejecución del **100%**.

El Fondo Social de Vivienda de la RNEC programó **29** auditorías de seguimiento, las cuales a diciembre 31 presenta una ejecución del **100%**, como se observa en el siguiente cuadro:

Actividad	Unidad de Medida	Meta Anual 2015	Ene-mar	Abril-Jun	Jul-sep	Oct-dic	cumplimiento
Auditorías	Auditorías	15	8	2	3	2	100%
Auditorías de seguimiento		29	11	5	8	5	100%

FUENTE: Plan de Acción - OCI corte 31 de diciembre de 2015

Según el rango obtenido en el indicador de gestión **Control y seguimiento PAI**, se ha cumplido el objetivo del mismo como es realizar control y seguimiento a las actividades de conformidad con lo programado y avalado por el Comité de Control Interno, logrando un **100%**, que se relaciona con una ponderación de **Sobresaliente**.

Proceso: Relación con Entes Externos.

Objetivo: Garantizar el cumplimiento de los requerimientos de los Entes Externos.

Para el proceso Relación con Entes Externos se programaron dos (2) actividades para la vigencia 2015, la primera dirigida a la Atención de Informes Requeridos por

Elaboró: Oficina de Control Interno

Entes Externos y la segunda dirigida a la Atención a Solicitudes Requeridas por Entes Externos. Se programó un **25%** en cada trimestre debido a que la Oficina no conoce con exactitud los posibles requerimientos que presenten los entes de control.

No se efectuó auditoria por parte del Ente de Control, sin embargo se verificó que el FSV, transmitiera a través del SIRECI los avances correspondientes al Plan de Mejoramiento Institucional.

El Fondo Social de Vivienda de la RNEC presenta una ejecución del **100%**, para cada una de las actividades programadas para este proceso, como se observa en el siguiente cuadro:

Actividad	Unidad de Medida	Meta Anual 2015	Ene-mar	Abril-jun	Jul-sep	Oct-dic	Cumplimiento
Atención a Informes requeridos por Entes Externos	Porcentaje	100%	25%	25%	25%	25%	100%
Atención a solicitudes requeridos por Entes Externos	Porcentaje	100%	25%	25%	25%	25%	100%

FUENTE: Plan de Acción - OCI corte 31 de diciembre de 2015

Según el rango obtenido en los indicadores de gestión **Atención a Informes Requeridos y Atención a Solicitudes Requeridas** se ha cumplido con los objetivos de los mismos logrando un **100%**, que se relaciona con una ponderación de **Sobresaliente**.

Proceso: Seguimiento y Mejora Continua

Objetivo: Definir las actividades del Control Interno, referentes a la evaluación, monitoreo y seguimiento de los planes, programas, proyectos y procesos que se ejecutan en la entidad y los respectivos cronogramas para la presentación de informes a la alta gerencia y a los organismos de control. Recoge las recomendaciones y análisis generados en el desarrollo de los componentes de la evaluación independiente y las observaciones.

Para el proceso Seguimiento y Mejora Continua se programaron dos (2) actividades para la vigencia 2015, la primera dirigida a los Seguimientos de la Oficina de Control Interno y la segunda dirigida a realizar control y Seguimiento a las Acciones de Mejora Suscritas en los Planes de Mejoramiento y a las Acciones Preventivas.

El Fondo Social de Vivienda de la RNEC programó 13 seguimientos para la vigencia 2015, las cuales a diciembre 31 de los corrientes presenta una ejecución del 100%.

Actividad	Unidad de medida	Meta anual 2015	Ene-mar	Abr-jun	Jul-sep	Oct-dic	Cumplimiento
Realizar seguimientos	seguimientos	13	4	3	3	3	100%

FUENTE: Plan de Acción - OCI corte 31 de diciembre de 2015

El Fondo Social de Vivienda de la RNEC con relación a la actividad realizar control y seguimiento a las acciones de mejora suscritas en los planes de mejoramiento y a las acciones preventivas, a octubre 31 de los corrientes presenta una ejecución del 86%, como se observa en el siguiente cuadro. A la fecha del presente informe de gestión del Macroproceso Gestión del Sistema de Control Interno, el avance a diciembre 31 de 2015 de los Planes de Mejoramiento se encuentra en proceso de consolidación, verificación y elaboración del informe en este Despacho.

Actividad	Unidad de medida	Meta anual 2015	Ene-mar	Abr-jun	Jul-sep	Oct-dic	Cumplimiento a 31 de octubre 2015
Realizar seguimientos	porcentaje	100%	25%	25%	25%	11%	86%

FUENTE: Plan de Acción - OCI corte 31 de octubre de 2015

Según el rango obtenido en los indicadores de gestión **Seguimientos de la Oficina de Control Interno y Control y Seguimiento a las Acciones de Mejora Suscritas en los Planes de Mejoramiento y a las Acciones Preventivas**, se ha cumplido con los objetivos de los mismos, logrando un 86% a octubre de 2015 que se relaciona con una ponderación de **Sobresaliente**.

4. Conclusiones

Elaboró: Oficina de Control Interno

La Oficina de Control Interno en atención a la naturaleza de sus funciones, asignadas mediante la Ley 87 de 1993, diseñó un Plan de Auditoría Interna Integral que contiene las actuaciones relativas a sus roles de valoración de riesgos, acompañamiento, asesoría, evaluación, seguimiento, fomento de la cultura de control, y relación con entes externos, acorde con las metas establecidas en el Plan de Acción. En la vigencia 2015 fueron programadas **176 Auditorías, 289 Auditorías de Seguimiento y 505 Seguimientos** por Registraduría Nacional del Estado Civil y sus Fondos Adscritos, de las cuales se han ejecutado con corte a 31 de diciembre **176 auditorías, 289 Auditorías de Seguimiento y 505 Seguimientos**, para las tres entidades, con un porcentaje de ejecución del **100%**, que se relaciona con una ponderación de **Sobresaliente**, en cada uno de los indicadores del Macroproceso Gestión del Sistema de Control Interno.

En cumplimiento del rol de evaluación y seguimiento que le corresponde a la Oficina de Control Interno, de conformidad con Resolución 6149 de septiembre 10 de 2009. "Por la cual se modifica la aplicación del Sistema de Control Interno en la Registraduría Nacional del Estado Civil", se verificó el cumplimiento de las normas legales, la eficiente gestión en la incorporación de las transacciones, precisando aspectos relevantes en el seguimiento de la calidad de la información, los resultados y el control interno en estos procesos que aseguren la fiabilidad, pertinencia, confiabilidad y oportunidad de la información para promover la cultura del autocontrol por parte de los ejecutores directos de los procesos en la Gestión Contable.

De otra parte, con el fin de verificar el avance en la implementación y cumplimiento de la Norma Técnica de Calidad, mediante acta 001 de 2015 del Comité de Coordinación del Sistema de Control Interno de fecha 29 de enero de 2015, se aprobó la realización al seguimiento de la auditoría interna de calidad 2014, y la Auditoría de Calidad para la vigencia 2015, orientadas en primer lugar al sostenimiento del Sistema de Gestión de Calidad y en segundo a mantener la certificación de calidad para el Macroproceso de Identificación que fue certificado en febrero.

Se requiere de manera urgente se dé solución al Módulo de Almacén e Inventarios del Aplicativo LEADER, toda vez que a la fecha no se ha realizado ninguna acción que subsane el hecho de que no se puede conciliar periódicamente la cuenta de intangibles con Contabilidad (interface), pues existen debilidades en los reportes de inventario generados por el aplicativo Leader el cual es auxiliar de la cuenta de Propiedad Planta y Equipo, por falta de servicio de soporte y mantenimiento al sistema de información administrativo y financiero LEADER, sin embargo se ha cumplido con la conciliación de información

La Oficina de Control Interno viene realizando seguimiento a las áreas frente a la formulación de las acciones de mejora que han permitido mitigar las causas que generaron las funciones de advertencia de la Contraloría General de la República por el no fenecimiento de la cuenta en la vigencia 2012, por lo cual se logró el cierre de las mismas por parte del Ente de Control, antes de que las funciones de advertencia fueran declaradas inexequibles, mediante la Sentencia C-103 de marzo 11 de 2015 e igualmente al logro de los compromisos a cumplir en los acuerdos de gestión suscritos por los servidores con funciones gerenciales, con el señor Registrador Nacional del Estado Civil, evidenciando un alto cumplimiento.

En cumplimiento del rol de Evaluación a través de las auditorias de gestión y la auditoría interna se identificaron fortalezas, acciones de mejora producto de las observaciones y/o no conformidades, aportando así al mejoramiento continuo del Sistema Integrado de Gestión, del seguimiento a la formulación y aprobación del Plan Anticorrupción y Atención al Ciudadano para la vigencia 2015, se pudo verificar que se dio cumplimiento oportuno a las disposiciones legales establecidas, en lo que va corrido de la vigencia.

El seguimiento del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano se encuentra publicado en la página WEB institucional, del que se pudo observar: la realización de la identificación y publicación en la página web de la Entidad de los riesgos de corrupción de cada uno de los Macroprocesos misionales y de apoyo, los cuales han permitido garantizar la organización y transparencia de cada una de las actividades involucradas en el desarrollo de la misión y visión de la Entidad; la optimización de los procesos y procedimientos tanto misionales, como de apoyo para asegurar la eficacia en la prestación de los servicios acordes con las nuevas tecnologías, y mejorar la atención al ciudadano desarrollando actividades como sostenibilidad del servicio de comunicaciones Red WANG (Conectividad nacional, servicio de internet, solución de video, streaming, solución de correo masivo, servicio de voz corporativa, accesorios PRlen el ANI) y mejoramiento de la plataforma informática

En lo referente a la gestión jurídica se realizaron auditorias y seguimientos a la defensa judicial de la entidad, la inclusión de información y actualización en el sistema Litigob (ahora e-kogui) sobre toda la actividad litigiosa de la entidad, se realizaron las certificaciones solicitadas por la Agencia Nacional de Defensa Jurídica del Estado (ANDJE) de publicación de información en el portal LITIGOB por RNEC, FRR, FSV y CNE, el seguimiento a la gestión contractual de la RNEC y FRR, la publicación de la información contractual en el sistema electrónico de contratación electrónica Secop, reporte de la misma a través del SIRECI, con destino a la CGR,

Elaboró: Oficina de Control Interno

la
democracia
es nuestra
huella

valoración de nuevos pasivos contingentes de la Entidad, con cargos a recursos entregados a terceros para administración, aunado a que, así mismo se realizaron auditorías en materia de cobros coactivos, seguimiento al Control de los Recaudos en delegaciones, lo que ha permitido verificar que las delegaciones no tengan cierre pendientes con corte a agosto.

Además se evidencia que como resultado de auditorías de seguimiento se contribuyó en la mejora de los indicadores del recaudo de la Entidad.

Este despacho le solicitó a las Delegaciones Departamentales la realización de las auditorías y seguimientos en los temas de Identificación, Jurisdicción Coactiva, Electoral y Talento Humano (Seguimiento al Sigep), e inventarios, con el propósito de crear una cultura del autocontrol. Al corte del presente informe, este Despacho se encontraba adelantando la Evaluación al Modelo Estándar de Control Interno, correspondiente a las treinta y dos (32) Delegaciones y Registraduría Distrital, como también de los diez (10) Macroprocesos y Fondo Social de Vivienda.



ALFREDO BERNARDO DOSADA VIANA
Jefe Oficina Control Interno