



**REGISTRADURÍA  
NACIONAL DEL ESTADO CIVIL**

**INFORME DE GESTION**

**PLANEACION Y DIRECCIONAMIENTO ESTRATEGICO  
VIGENCIA 2014**

**Bogotá D.C., enero de 2015**



**REGISTRADURÍA**  
NACIONAL DEL ESTADO CIVIL

**PLANEACIÓN Y  
DIRECCIONAMIENTO  
ESTRATEGICO**

Código: F-PDE-MPI-  
038  
Fecha: 22/12/2010  
Versión: 1

**INDICE**

	<i>Página</i>
<b>1. ASPECTOS GENERALES</b>	<b>3</b>
1.1 <b>Objetivo</b>	<b>3</b>
1.2 <b>Alcance</b>	<b>3</b>
<b>2. INFORME DE GESTIÓN POR PROCESO</b>	
2.1 <b>Proceso No. 1 Planeación de la Gestión Institucional</b>	<b>3 – 14</b>
<b>Proceso No. 2 Métodos y procedimientos institucionales</b>	<b>14– 39</b>
<b>Análisis de indicadores</b>	<b>40</b>

## Aspectos Generales

### 1. Objetivo

Dar a conocer las actividades que se adelantaron en los procesos del macroproceso de Planeación y Direccionamiento Estratégico durante la vigencia 2014.

### 2. Alcance

El presente informe contiene las actividades más relevantes realizadas del 2 de enero al 31 de diciembre de 2014.

### 3. Resultados

#### 3.1 Proceso Planeación de la Gestión Institucional

##### 3.1.1 Anteproyecto de Presupuesto

En cumplimiento a la Circular Externa No. 06 del 21 de febrero de 2014 emitida por el Ministerio de Hacienda y Crédito Público, se elaboró y registró en el aplicativo SIIF NACION del Ministerio de Hacienda y Crédito Público los Anteproyectos de Presupuesto vigencia 2015 de la Registraduría Nacional, Fondo Rotatorio de la Registraduría Nacional y Consejo Nacional Electoral. Así mismo, se realizó la revisión y el registro en el SIIF del Anteproyecto de presupuesto 2015 del Fondo Social de Vivienda de la Registraduría Nacional.

En los siguientes cuadros se relacionan los presupuestos proyectados por funcionamiento e inversión de la Registraduría Nacional, Fondo Rotatorio de la Registraduría Nacional y Consejo Nacional Electoral.

Entidad	Funcionamiento	Elecciones	Adicionales	Inversión	Total
<b>Anteproyecto de presupuesto Registraduría Nacional 2015</b>	275.214.906.869	908.770.239.809	22.096.399.925	56.858.444.501	1262.939.991.105

Fuente: Oficina de Planeación

Entidad	Funcionamiento	Inversión	Total
<b>Anteproyecto de presupuesto Fondo Rotatorio de la Registraduría Nacional 2015</b>	29.275.955.839	44.123.775.259	73.399.731.097.55

Fuente: Oficina de Planeación

Entidad	Funcionamiento	Total
<b>Anteproyecto de presupuesto Consejo Nacional Electoral 2015</b>	28.424.810.659,00	28.424.810.659,00

Fuente: Oficina de Planeación

### Recursos adicionales

Se solicitó para la vigencia 2015 en el Anteproyecto de Presupuesto recursos adicionales por \$22.096.399.925, posteriormente, la GTH solicitó el valor de \$10.636.256.316, para la creación de 202 cargos adicionales a la planta de personal de la Registraduría Nacional del Estado Civil para la vigencia 2015. Este valor se sumaría al concepto de Gastos de personal como se muestra en la siguiente tabla:

<b>RESUMEN DE NUEVA ADICION A LA UNIDAD 3 – ADICIONALES</b>		
<b>VALOR SOLICITADO POR LA ENTIDAD EN EL ANTEPROYECTO 2015-RNEC</b>	<b>NUEVO VALOR SOLICITADO POR LA GERENCIA DEL TALENTO HUMANO</b>	<b>VALOR TOTAL ADICIONADO AL ANTEPROYECTO DE PRESUPUESTO 2015 - RNEC</b>
<b>UNIDAD - ADICIONALES</b>	(Oficio DRN-GTH - 113151 del 15 de mayo de 2014)	<b>UNIDAD 3 - ADICIONALES</b>
(oficio SG-OP-140 del 14 de abril de 2014)		
<b>\$22.096.399.925</b>	<b>\$10.636.256.316</b>	<b>\$32.732.656.241</b>

## **Marco de Gastos de Mediano Plazo**

La Oficina de Planeación estructuró el MGMP 2015-2018 del Sector Organización Electoral - Registraduría Nacional del Estado Civil, de acuerdo con la definición de techos indicativos de gasto para el periodo 2015-2018, establecido por el MHCP y el DNP mediante comunicación del 8 de julio de 2014.

### **3.1.2 Plan Estratégico Registraduría Nacional “La Democracia es nuestra Huella”**

#### **Objetivo Estratégico No. 1**

**“Optimizar los procesos de las áreas misionales para asegurar una prestación eficaz del servicio a entidades públicas, particulares que ejerzan funciones públicas, población vulnerable y ciudadanía en general, reduciendo los tiempos de respuesta, acorde con las nuevas tecnologías de la RNEC”.**

Con base en el resultado del indicador “Optimización de los procesos de producción” con corte a 31 de diciembre de 2014, el Objetivo Estratégico, obtuvo un grado de cumplimiento del 55%, frente a un 55% programado para la vigencia como se puede observar en el cuadro No 1. Es importante mencionar que todas las actividades formuladas para el cumplimiento del objetivo durante la vigencia 2014, se programaron para ser ejecutadas en el primer semestre.

Este resultado se ubica en un rango de análisis sobresaliente, en razón a que se logró la caracterización de las bases de datos y de los usuarios en su totalidad, la revisión total de los procedimientos, la implementación de un software de control de archivos, así como la implementación de los mecanismos legales y tecnológicos para el acceso a las bases de datos por parte de entidades públicas y privadas, también se realizó un ejercicio denominado manejo de colas y balanceo de la línea de producción, que permitió mejorar la periodicidad de la producción y la reducción de tiempos de respuesta en la entrega de los documentos de identificación.

#### **Objetivo Estratégico No. 2**

**“Fortalecer el uso y la incorporación de herramientas tecnológicas para la simplificación de los procesos misionales y de apoyo”.**

El Objetivo Estratégico con base en el indicador establecido “Fortalecimiento de herramientas tecnológicas”, obtuvo un grado de cumplimiento del 100% frente a un 35% programado para la vigencia. Este resultado se ubica en un rango de análisis sobresaliente, permitiendo concluir que se fortalecieron las herramientas tecnológicas de la Entidad a través de la compra de equipos y licenciamiento, mantenimiento preventivo y correctivo de aplicaciones ANI, de hardware y equipos de procesamiento, también se amplió la conectividad en algunas sedes de la Registraduría Nacional del Estado Civil permitiendo contar con una red corporativa segura de los servicios permanentes para la trasmisión de datos y voz con acceso a internet. De igual forma se brindó el respaldo a través del datacenter de algunos sistemas sensibles para la RNEC.

Por otra parte, el indicador de efectividad establecido “Sedes mejoradas con Red LAN en la Registraduría Nacional” se ubicó en un rango de análisis sobresaliente, toda vez que se logró instalar la Red Lan en 176 sedes de la Registraduría a nivel nacional, entre adecuaciones, traslados y elementos para el mejoramiento de la plataforma tecnológica, las cuales incluyeron puntos de red de datos.

Para el cumplimiento de este objetivo se ejecutaron recursos por valor de \$ 28.376.571.895, correspondientes a los Proyectos de Inversión TIC de la Entidad.

### **Objetivo Estratégico No. 3**

#### **“Implementar el sistema de carrera administrativa especial en la Registraduría Nacional del Estado Civil”.**

Este objetivo se formuló con el propósito de implementar en una primera fase la Carrera Administrativa Especial en la Registraduría Nacional y de acuerdo al resultado obtenido en cumplimiento al indicador “Carrera Administrativa”, se establece un cumplimiento del 29% en relación al 30% establecido para la vigencia.

Este resultado se ubicó en un rango de análisis sobresaliente, permitiendo concluir que se logró cumplir con las actividades programadas para la primera fase respecto a la implementación de la Carrera Administrativa Especial en la Registraduría Nacional, a través de la realización de un Diagnóstico que evidencio el estado actual de la carrera administrativa, así mismo se elaboró una propuesta de evaluación del desempeño, se elaboró el manual de funciones y competencias laborales, se dio inicio al proceso de definición y elaboración de ejes temáticos como insumo para el diseño y construcción de pruebas de los futuros concursos y se inició con la revisión de las historias laborales correspondientes al personal que

se encuentra inscrito en carrera, verificando la inscripción en el escalafón de carrera administrativa.

Con respecto al total de recursos asignados a la carrera administrativa para la vigencia 2014, equivalente a mil ochocientos ochenta y tres millones tres mil pesos (\$ 1.883.003.000), se ejecutaron mil trescientos noventa y cinco millones trescientos setenta y cinco mil ciento treinta y tres pesos (\$ 1.395.375.133), que corresponde a una ejecución del 74% del total de los recursos asignados, en desarrollo de los procesos contractuales previstos.

Con base en lo anterior se concluye que el Plan Estratégico “La Democracia es Nuestra Huella” con corte a 31 de diciembre del 2014, presentó un cumplimiento del 78%, con respecto a lo programado para el trienio 2013-2015.

**Ver informe Plan Estratégico La Democracia es Nuestra Huella 2014 en:**  
**<http://www.registraduria.gov.co/-Informes-2014-.html>**

- ✓ **Plan Estratégico Fondo Rotatorio “Hecho Generador para la Modernidad 2013-2015”**

### **Objetivo Estratégico No.1**

**“Contribuir con el mejoramiento de la infraestructura física de la Entidad, a través de la ejecución de proyectos de inversión para el mantenimiento, mejoramiento y construcción de sedes”.**

En cumplimiento al Objetivo Estratégico se tuvieron en cuenta las actividades y los recursos apropiados de dos (2) proyectos de inversión, financiados con recursos propios del Fondo Rotatorio de la Registraduría a saber:

- Construcción, ampliación y compra de predios para las sedes de la Registraduría Nacional.
- Mejoramiento y mantenimiento de infraestructura administrativa a nivel nacional.

Con base en el resultado del indicador formulado para este objetivo **“Ejecución de los proyectos de Inversión de Mejoramiento y Mantenimiento de sedes y**

**Construcción y ampliación de la infraestructura**”, para la vigencia 2014, se concluye que el objetivo estratégico presentó un cumplimiento del 88.64% de acuerdo a las actividades ejecutadas, ubicándose en un rango de análisis sobresaliente de acuerdo a lo establecido en la hoja de vida del indicador.

Así mismo, respecto a la meta programada para este objetivo para la vigencia 2014 que correspondía a la ejecución de por lo menos el 80% del presupuesto asignado en los 2 proyectos, se cumplió satisfactoriamente en razón a que de una apropiación total de \$ 5.277.182.144 se comprometieron recursos por valor de \$ 4.338.738.133.83 equivalentes al 82% total de ejecución, como se observa a continuación:

Objetivo Estratégico	Nombre del Proyecto de Inversión	No. de actividades Programadas	No. de actividades ejecutadas	Apropiación definitiva 31/12/2014	Compromisos 31/12/2014	% avance 31/12/2014	Información del indicador
Contribuir con el mejoramiento de la infraestructura física de la entidad a través de la ejecución de proyectos de inversión para el mantenimiento, mejoramiento y construcción de sedes	Mejoramiento y mantenimiento de la infraestructura a nivel nacional	25	24	\$ 3,260,000,000	\$ 2,921,937,067	90%	<u>Nombre</u> Ejecución proyectos de inversión de Mejoramiento y Mantenimiento de sedes y Construcción y ampliación de la infraestructura
	Construcción, ampliación y compra de predios para las sedes de la Registraduría Nacional	19	15	\$ 2,017,182,144	\$ 1,416,801,066,83	70%	<u>Formula</u> Número de actividades contratadas de los proyectos de inversión /Numero total de actividades programadas
<b>Total</b>		<b>44</b>	<b>39</b>	<b>\$ 5.277.182.144,00</b>	<b>\$ 4.338.738.133,83</b>	<b>82%</b>	<b>88.64%</b>

Fuente: Informe de cumplimiento 2014

## **Objetivo Estratégico No. 2**

### **“Sostener y fortalecer el sistema de Control de Recaudos “SCR” de la Entidad”**

Se cumplió en el 100% el indicador formulado para este objetivo **“Sostenibilidad SCR”** durante la vigencia 2014, ubicándose en un rango de análisis sobresaliente de acuerdo a lo establecido en la hoja de vida del indicador, en razón a que se atendieron todas las solicitudes de los usuarios del sistema de control de recaudos, lo que permitió efectuar el mantenimiento preventivo en la vigencia 2014, y contribuir con el sostenimiento y fortalecimiento de este aplicativo.

Así mismo, en relación a la meta programada para dar cumplimiento al objetivo durante la vigencia 2014, la cual era del 80% para llevar a cabo el sostenimiento y fortalecimiento del sistema, se cumplió eficazmente, permitiendo a la Entidad contar con un sistema de Control de Recaudos seguro y que garantiza la confiabilidad y oportunidad de la información a nivel nacional.

Por lo anterior, se concluye que el Plan Estratégico “Hecho Generador para la modernidad” del Fondo Rotatorio de la Registraduría Nacional del Estado Civil para la vigencia 2014, alcanzó un porcentaje de cumplimiento equivalente al 94.32% respecto al 100% de lo programado para la vigencia.

**Ver informe Plan Estratégico “Hecho generador para la modernidad” 2014 en:**  
**<http://www.registraduria.gov.co/-Informes-2013-2015,2943-.html>**

### **3.1.3 Plan de Acción Institucional RNEC**

Producto del seguimiento efectuado al cumplimiento de las actividades programas vs lo ejecutado y de acuerdo a las metas establecidas, se concluye que con corte a 31 de diciembre de 2014, el Plan de Acción Institucional de la Registraduría Nacional presentó un avance del 98% aproximado (ver informe Plan de Acción Institucional 2014), frente a la meta anual, como se observa en la siguiente tabla:

Procesos	Meta anual	Ejecutado
Planeación de la Gestión Institucional	100%	98%
Métodos y Procedimientos Institucionales	100%	100%
Comunicación Interna	100%	100%
Comunicación Externa	100%	100%
Registro y Actualización del Sistema - RAS	100%	94%
Certificación, documentación y servicio relacionado con el Sistema de Identificación- CDS	100%	129%
Dirección y Organización de debates electorales y Mecanismos de Participación- DDE	100%	100%
Información Electoral – IE	100%	95%
Verificación y Validación de Apoyos -VVA	100%	100%
Vinculación del Talento Humano	100%	91%
Permanencia del Talento Humano	100%	99%
Retiro del Talento Humano	100%	89%
Administración de las Tecnologías Informáticas	100%	90%
Desarrollo de las Tecnologías Informáticas y de Comunicación	100%	100%
Asesoría Jurídica	100%	90%
Representación Jurídica	100%	91%
Administración de Recursos Físicos y Documentales	100%	94%
Adquisición de Bienes y Servicios	100%	93%
Administración de Recursos Financieros	100%	98%
Función Disciplinaria	100%	96%
Asesoría y Control de la Actividad Disciplinaria	100%	100%
Evaluaciones Integrales RNEC	100%	98%
Relaciones con Entes Externos RNEC	100%	100%
Seguimiento y Mejora Continua RNEC	100%	95%
<b>Total Ejecutado 2014</b>		<b>98%</b>

Fuente: Informe Plan de Acción 2014

### 3.1.4 Plan de Acción Fondo Rotatorio

El Plan de Acción del Fondo Rotatorio, presentó un avance del 98%, ( ver informe Plan de Acción Fondo Rotatorio 2014), frente a la meta anual programada y en cumplimiento a las actividades ejecutadas, como se observa en la siguiente tabla:

Procesos	Meta anual	Ejecutado
Planeación de la Gestión Institucional	100%	100%
Asesoría Jurídica	100%	95%
Administración de Recursos Físicos y Documentales	100%	92%
Adquisición de Bienes y Servicios	100%	100%
Administración de Recursos Financieros FRR	100%	96%
Evaluaciones Integrales FRR	100%	100%
Relaciones con Entes Externos FRR	100%	100%
Seguimiento y Mejora Continua FRR	100%	100%
<b>Total Ejecutado 2014</b>	<b>100%</b>	<b>98%</b>

Fuente: Informe Plan de Acción 2014

### 3.1.5 Proyectos de Inversión

La Oficina de Planeación brindó asesoría a los formuladores de los proyectos de inversión de la Registraduría Nacional y del Fondo Rotatorio sobre la formulación, actualización y seguimiento a los proyectos de inversión, así mismo efectuó el seguimiento periódico al cumplimiento de las actividades programadas y a la ejecución de los recursos asignados con fuente de financiación del presupuesto nacional y recursos propios de la vigencia.

Con fundamento en el Decreto 3036 del 27 de diciembre de 2013, se efectuó la distribución del presupuesto para inversión con fuente de financiación recursos nación y propios de la vigencia del 2014, como se relaciona a continuación por Entidad:



**REGISTRADURÍA  
NACIONAL DEL ESTADO CIVIL**

**PLANEACIÓN Y  
DIRECCIONAMIENTO  
ESTRATEGICO**

Código: F-PDE-MPI-038  
Fecha: 22/12/2010  
Versión: 1

**Registraduria Nacional del Estado Civil**

No.	NOMBRE DEL PROYECTO	Apropiación Inicial Anexo Decreto No. 3036 de Diciembre 27 de 2013	Oficio 2-2014-040967 de Octubre 30 de 2014 en el cual prueban la Resolución No. 3698 de Oct/17/2014 - Distribución de Recursos	Apropiación Definitiva	Compromisos a 31 de Diciembre de 2014	Pagos a 31 de Diciembre de 2014
1	AMPLIACIÓN DE LA RED CORPORATIVA DE TELECOMUNICACIONES - PMT REGION NACIONAL	17.540.307.302	0	17.540.307.302	17.465.251.314	13.619.123.000
2	FORTALECIMIENTO DE LA PLATAFORMA TECNOLÓGICA QUE SOPORTA EL SISTEMA DE IDENTIFICACIÓN Y REGISTRO CIVIL PMT II	25.091.692.698	5.500.000.000	30.591.692.698	30.064.448.718	22.167.125.664
<b>TOTAL</b>		<b>42.632.000.000</b>	<b>5.500.000.000</b>	<b>48.132.000.000</b>	<b>47.529.700.032</b>	<b>35.786.248.664</b>

Fuente: Seguimiento Presupuestal 2014

### Fondo Rotatorio de la Registraduria Nacional

No.	NOMBRE DEL PROYECTO	Anexo Decreto No. 3036 de Diciembre 27 de 2013	Reducción Decreto 2461 de Diciembre 02 de 2014	Apropiación Definitiva	Compromisos a 31 de Diciembre de 2014	Pagos a 31 de Diciembre de 2014
1	MEJORAMIENTO Y MANTENIMIENTO DE INFRAESTRUCTURA ADMINISTRATIVA A NIVEL NACIONAL	3.600.000.000	340.000.000	3.260.000.000	2.921.937.067	1.332.053.793
2	COMPRA DE LA INFRAESTRUCTURA ADMINISTRATIVA A NIVEL NACIONAL	7.476.253.332	7.476.253.332	0	0	0
3	CONSTRUCCIÓN, AMPLIACIÓN Y COMPRA DE PREDIOS PARA LAS SEDES DE LA REGISTRADURÍA NACIONAL	5.101.313.611	3.084.131.467	2.017.182.144	1.416.801.067	472.205.486
4	ADQUISICION DE EQUIPOS DE COMPUTO PARA LA REGISTRADURIA NACIONAL DEL ESTADO CIVIL	9.698.941.747	4.388.878.855	5.310.062.892	5.299.008.393	2.018.708.483
5	IMPLEMENTACIÓN SISTEMA DE GESTIÓN DOCUMENTAL REGISTRADURÍA NACIONAL	5.820.000.000	5.247.720.000	572.280.000	572.280.000	0
6	SERVICIO DE DATACENTER PARA LA CONTINUIDAD DE LOS PROCESOS MISIONALES Y ADMINISTRATIVOS	3.863.977.678	2.357.977.690	1.505.999.988	1.505.999.987	751.663.860
7	MEJORAMIENTO DE LA RED ELÉCTRICA Y DE COMUNICACIONES A NIVEL NACIONAL	2.565.323.214	0		2.565.322.956	0
8	FORTALECIMIENTO DEL SERVICIO DEL ARCHIVO NACIONAL DE IDENTIFICACIÓN ANI	1.601.801.680	51.095.568	1.550.706.112	1.550.706.112	97.513.500
9	IMPLEMENTACIÓN FORTALECIMIENTO DE LA CAPACIDAD DE RESPUESTA DE LA REGISTRADURÍA NACIONAL DEL ESTADO CIVIL - ATENCIÓN A LA POBLACIÓN DESPLAZADA - APD.	944.674.862	0	944.674.862	909.752.777	666.199.395
10	IMPLEMENTACIÓN CENTRO DE ESTUDIOS EN DEMOCRACIA Y ASUNTOS ELECTORALES CEDAE EN COLOMBIA	1.779.724.921	781.000.000	998.724.921	995.610.979	351.430.877
11	FORTALECIMIENTO DEL REGISTRO CIVIL	5.467.988.955	0	5.467.988.955	515.760.491	495.673.986
12	CAPACITACIÓN, INDUCCIÓN Y REINDUCCIÓN PERMANENTE DE LOS PROCESOS MISIONALES DE LA REGISTRADURIA A NIVEL NACIONAL	3.200.000.000	346.000.000	2.854.000.000	2.846.420.519	2.082.915.000
<b>TOTAL</b>		<b>51.120.000.000</b>	<b>24.073.056.912</b>	<b>24.481.619.874</b>	<b>21.099.600.348</b>	<b>8.268.364.380</b>

Fuente: Seguimiento Presupuestal 2014

### Ejecución Presupuestal de los Proyectos de inversión

La inversión a 31 de diciembre de 2014, contó con los siguientes niveles de ejecución presupuestal.

Entidad	No. de Proyectos	Apropiación Vigente	Compromisos	Pagos	% Avance Financiero
RNEC	2	\$48.132.000.000,00	\$47.529.700.032,00	\$35.786.248.664,00	74.35%
FRR	12	\$24.481.619.874,00	\$21.099.600.348,00	\$8.268.364.380,00	33.77%

Fuente: Sistema de Seguimiento a Proyectos de Inversión – SPI

Para mayor información ver informe de proyectos:

<http://www.registraduria.gov.co/-Proyectos-de-Inversion-.html>

### 3.1.6 Cuenta Fiscal Anual Consolidada (Plan Estratégico, Indicadores y Proyectos de inversión)

Con el propósito de dar cumplimiento en la entrega de la Cuenta Fiscal anual consolidada vigencia 2014 a la Contraloría General de la República, se diligenciaron los siguientes formatos para la Registraduría Y Fondo Rotatorio : (4) Planes de acción, (6) Indicadores del Plan Estratégico, (11) Plan de Inversión con recursos propios y nación, (7.1) Relación de proyectos financiados con Banca Multilateral – empréstitos proyectos financiados con Banca Multilateral – (7.2) Donaciones y (39) Recursos de Participación Ciudadana, suministrándose la información pertinente.

## 3.2 Proceso de Métodos y Procedimientos Institucionales

### 3.2.1 Fortalecimiento del Modelo Estándar de Control Interno y Sistema de Gestión de la Calidad

La Oficina de Planeación durante la vigencia 2014, contribuyó al fortalecimiento del Modelo Estándar de Control Interno- MECI en complementariedad con el Sistema de Gestión de la Calidad a través de una serie de actividades que ejecutó en pro de la mejora continua de los procesos y la calidad en los servicios y tramites que la Entidad brinda a los ciudadanos y partes interesadas, como se describe a continuación:

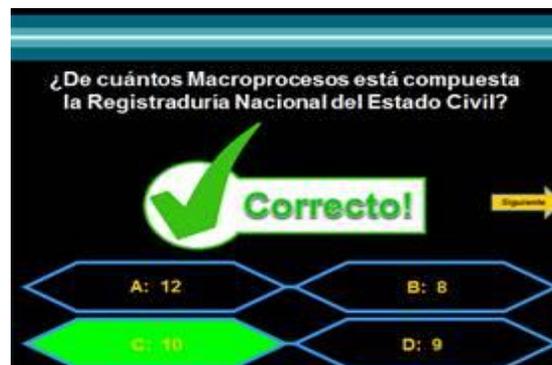
1. Elaborar herramientas didácticas para la sensibilización de MECI – Calidad.

- **“Quien quiere ser el mejor funcionario”**

Se diseñó y estructuró una campaña en coordinación con la oficina de Comunicaciones y Prensa que permitía a todos los funcionarios de la Entidad a

través de los correos electrónicos recibir mensajes con preguntas y respuestas alusivas a los elementos de control y requisitos del sistema de gestión de calidad para que de una manera lúdica, apropiaran y aplicaran los conceptos en el desarrollo de sus funciones.

La campaña permitió a los funcionarios participar del concurso **“Quien quiere ser el mejor funcionario”** el cual consistió en un juego de responder en el menor tiempo preguntas del Modelo Estándar de Control Interno y Sistema de Gestión de Calidad, participando de forma similar al conocido juego quien quiere ser millonario,



Producto de la implementación de esta herramienta, el miércoles 10 de diciembre se llevó a cabo en la plazoleta de la Registraduría Nacional, la premiación para los ganadores del concurso realizado entre la Oficina de Planeación y la Oficina de Comunicaciones y Prensa, donde quedo como ganador el señor Javier Rincón de la Delegación Departamental del Quindío.

- **Manual de Atención al Servicio**

La oficina de Planeación elaboró el Manual de Atención al Ciudadano que contiene los Derechos y Deberes del ciudadano, Protocolos de Atención Presencial, Telefónica, Virtual y Correspondencia. Incluye en la parte posterior un CD Interactivo con la información.

Para obtener un mejor resultado en la divulgación del Manual a todos los funcionarios de la Entidad, se coordinó con la oficina de Comunicaciones y Prensa una campaña de sensibilización virtual, la cual consistió en crear dos personajes, uno de ellos denominado Severo quien trasmitía mensajes negativos a través de los correos electrónicos en relación a la atención de los ciudadanos y posteriormente

nace Gentil Cortes, quien trasmite mensajes de una forma lúdica como atender al ciudadano a través de los diferentes medios de modo cortés, amable y oportuna. Así mismo, a partir del 20 de octubre de 2014 se distribuyeron 3108 ejemplares del Manual de Atención al Ciudadano en oficinas centrales y en las Delegaciones Departamentales, Registradurías auxiliares, especiales y municipales a nivel nacional.

- **Carta de Trato Digno al Ciudadano**

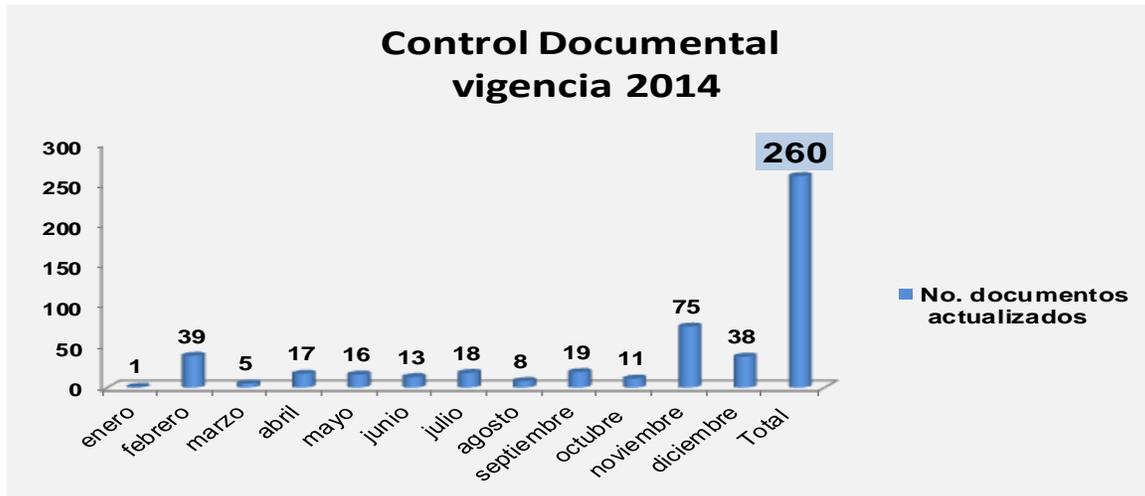
Se diseñó la Carta de Trato Digno al Ciudadano, documento tipo afiche en el cual se encuentran los Derechos y Deberes de los Ciudadanos y los diferentes Canales de Atención con los que cuenta la Entidad para prestar sus servicios a la ciudadanía.

El afiche de la Carta de Trato Digno al Ciudadano se distribuyó a todas las sedes de la Registraduría Nacional para que fuera publicado en un lugar visible a la ciudadanía con el fin que los ciudadanos puedan conocer sus derechos y deberes.

2. Realizar el control documental del Sistema de Gestión de Calidad. (Revisión, actualización e implementación de documentos).

- **Control Documental**

Se asesoró a los responsables en el levantamiento y revisión de procedimientos, caracterizaciones, instructivos y formatos de los diferentes Macroprocesos. Efectuando el control documental a 260 documentos durante la vigencia 2014, de acuerdo con las diferentes solicitudes allegadas, como se observa a continuación:



Fuente: Listado maestro de documentos

### Procedimientos obligatorios

Así mismo y en pro de la mejora continua, se actualizaron los documentos que contienen los Procedimientos Obligatorios de **Acciones Preventivas y Correctivas, Control de Registros, Control de Documentos, Auditoría Interna de Calidad y Producto No Conforme**, los cuales fueron aprobados en el Comité de Coordinación de Control Interno celebrado el día 26 de junio de 2014 y socializados a los responsables de los Macroprocesos, Procesos, Delegados Departamentales y Registradores Distritales para la respectiva socialización a los funcionarios a su cargo e igualmente se publicaron en la Intranet de la Entidad.

3. Programar y Ejecutar Cursos virtuales del Modelo Estándar de Control Interno MECI y Sistema de Gestión de la Calidad SGC.

Con el propósito de fortalecer los conocimientos a los funcionarios de la RNEC, sobre el Sistema de Gestión de Calidad y Modelo Estándar de Control Interno y la aplicación en el desarrollo de las funciones, se programaron y desarrollaron durante la vigencia 2014, cuatro (2) cursos virtuales del Modelo Estándar de Control Interno MECI, donde participaron 110 funcionarios y seis (6) cursos del Sistema de Gestión de Calidad NTCGP 1000:2009, donde participaron 508 funcionarios. Los funcionarios que participaron fueron del nivel central y desconcentrado, quienes recibieron una certificación por su participación.

4. Elaborar la Metodología de la Autoevaluación a la Gestión y al Control.

### **Autoevaluación a la Gestión**

Se elaboró la metodología que contiene los lineamientos para desarrollar la Autoevaluación a la Gestión semestral y se consolidó el informe que da cuenta de los resultados obtenidos frente al análisis efectuado por los responsables sobre la gestión de los procesos en las 32 Delegaciones Departamentales, la Registraduría Distrital, los 10 Macroprocesos de la RNEC, Fondo Rotatorio y Fondo Social de Vivienda.

Cabe destacar que de la información reportada se identificó el análisis efectuado a los indicadores de los diferentes planes, programas y proyectos, así mismo se realizó un análisis objetivo a la gestión adelantada, permitiendo medir el grado de cumplimiento de los objetivos, actividades y metas establecidas, como también emprender las acciones preventivas y/o correctivas que se requieran implementar para la mejora continua de los procesos de la Entidad.

De la misma manera, la Autoevaluación a la Gestión ha permitido a los Responsables de los Procesos, Delegados Departamentales y Registradores del Distrito evaluar semestralmente el porcentaje de avance de la gestión, la efectividad de los resultados y las limitaciones que se han presentado; lo que ha garantizado la toma de decisiones en tiempo real para mejorar la gestión de los procesos mediante la formulación de acciones correctivas y preventivas, y la identificación de los ajustes necesarios para el cumplimiento de las actividades, metas, e indicadores.

Para mayor información ver informes de autoevaluación a la gestión primero y segundo semestre de 2014 en:

[http://intranet/GestionDocumental/Paginas/Manuales/MECI/Documentos/Autoevaluacion/AutoevaluacionGestion/Informe\\_Consolidado\\_Autoevaluacion\\_a\\_la%20Gestion-1er\\_Semestre%20\\_2014.pdf](http://intranet/GestionDocumental/Paginas/Manuales/MECI/Documentos/Autoevaluacion/AutoevaluacionGestion/Informe_Consolidado_Autoevaluacion_a_la%20Gestion-1er_Semestre%20_2014.pdf)

### **Autoevaluación al control**

Se elaboró el informe de Autoevaluación al Control de la vigencia 2014, con base en los resultados que se obtuvieron de aplicar la encuesta al 30% de los funcionarios de todos los Niveles (*Directivo, Asesor, Técnico, Profesional y Asistencial*), a través de la Intranet de la Entidad, para un total de 1275 encuestas realizadas.

La Autoevaluación al Control comprende una revisión que los responsables de los Macro procesos, Procesos, Delegados Departamentales, Registradores Distritales y Servidores realizan a través de la metodología diseñada por la Oficina de Planeación sobre los elementos de control del Modelo Estándar de Control Interno-MECI y de los requisitos de la Norma Técnica de Calidad - NTCGP 1000-2009 en la Registraduría Nacional del Estado Civil, con el fin de verificar la aplicabilidad y efectividad; y tomar las acciones preventivas y/o correctivas que sean necesarias para el mejoramiento y fortalecimiento del sistema de control interno y gestión de los procesos.

A continuación se destacan los aspectos más relevantes producto de la Autoevaluación al control.

Con base a los resultados obtenidos, se establece que los servidores de la Entidad tienen un grado de conocimiento y aplicabilidad de nivel medio de los diferentes Elementos de Control del Modelo Estándar de Control Interno – MECI, y los Requisitos que conforman la Norma Técnica de Calidad- NTCGP 1000:2009.

Los Macroprocesos que mayor divulgación y socialización deben realizar a los funcionarios son los de *Gestión Jurídica y Comunicación Pública*; y las Delegaciones Departamentales de *Meta y Cundinamarca*. Así mismo, para los niveles *Asistencial, Técnico y Asesor* por ser los que menor conocimiento y aplicabilidad tienen del *Modelo Estándar de Control Interno (MECI)* y del *Sistema de Gestión de Calidad (SGC)*, para lo cual se requiere un despliegue de sensibilización y capacitación en los conceptos básicos y metodológicos para que así, interioricen que el Control Interno es una actividad intrínseca en todas sus funciones y por consiguiente responsabilidad de todos.

De la misma manera, se hace conveniente que después de realizadas las capacitaciones se evalué la eficacia de las mismas en función de su impacto en la productividad y desempeño esperado por parte de los funcionarios.

Los resultados obtenidos en la Autoevaluación al Control de la Vigencia 2014 vs Vigencia 2013 son inferiores, toda vez se presentaron cambios significativos en la estructura del Modelo Estándar de Control Interno –MECI, de conformidad con el Decreto 943 del 2014 -*el cual establece los parámetros generales para realizar la Actualización del Modelo Estándar de Control Interno – MECI.*

Igualmente cabe anotar que de acuerdo al Plan de Trabajo establecido para la actualización del Modelo Estándar de Control Interno – MECI, los responsables de los procesos ajustaron varios documentos durante el último trimestre de 2014, con el fin de dar cumplimiento a los productos mínimos relacionados en el *-Manual Técnico del Modelo Estándar de Control Interno para el estado Colombiano– MECI 2014-* del Departamento Administrativo de la Función Pública; razón por la cual se evidenció desconocimiento por parte de los funcionarios de los Elementos de Control que fueron implementados y/o actualizados durante el cierre de la vigencia a evaluar. De la misma manera, con fundamento en la mejora continua del Sistema de Gestión de Calidad de la Entidad, durante el último trimestre de 2014, se actualizaron los cinco (5) Procedimientos Obligatorios, razón por la cual se deduce desconocimiento por parte de los funcionarios sobre este requisito.

Es importante mencionar que aunque los resultados de la Autoevaluación al Control para esta vigencia son favorables, es necesario que se continúen divulgando y socializando los productos que se han implementado del *Modelo Estándar de Control Interno MECI*; con el fin de fortalecer el grado de conocimiento y aplicación de todos los funcionarios específicamente en los siguientes productos:

*Cartilla “Compromiso Ético”, Ejecución del Plan Acción Institucional, Hoja de vida de los Indicadores, Procedimiento “Administración y Manejo de los Riesgos, Mapa de Riesgos Institucional y de Corrupción, Informe Institucional de Autoevaluación al Control y Gestión, Acciones Preventivas y/o Correctivas producto de las Auditorias y la Autoevaluación al Control y a la Gestión, Procedimiento de Auditoria Interna Integral, Informes de Auditoria Interna, Resolución 6890 de 2014 “Por la cual se adopta el procedimiento para la atención de peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias PQRSD’s en la Registraduría Nacional del Estado Civil”, y el Plan de Comunicaciones Institucional 2012-2015 de la RNEC.*

De la misma manera, se hace necesario socializar y divulgar los siguientes Requisitos del *Sistema de Gestión de Calidad (SGC)*: Procedimientos Obligatorios y el Manual de la Calidad de la Entidad.

Por lo anterior la Oficina de Planeación sugiere que los Directivos, Delegados Departamentales y Registradores del Distrito se comprometan en subsanar las dificultades encontradas en los Elementos de Control del *Modelo Estándar de Control Interno (MECI)* y Requisitos del *Sistema de Gestión de Calidad (SGC)* realizando un monitoreo permanente a la implementación de las acciones correctivas y preventivas, así como establecer mecanismos que permitan concientizar a los funcionarios de la responsabilidad e importancia de realizar la

auto capacitación frente a estos dos sistemas, situación que coadyuva al sostenimiento y fortalecimiento del Sistema de Control Interno y del SGC.

Para mayor información ver informe de Autoevaluación al Control vigencia 2014 en: <http://intranet/GestionDocumental/Index.htm>

## 5. Actualización Modelo Estándar de Control Interno MECI

En cumplimiento al Decreto 943 de 2014 “Por el cual se actualiza el Modelo Estándar de Control Interno MECI” la Oficina de Planeación presentó al Comité Directivo de Fecha 10 de julio de 2014 y al Comité de Coordinación de Control Interno del día 26 de junio de 2014, las implicaciones del Decreto 943 de 2014 como consta en el Acta No. 3. Estas instancias dieron el aval inicial para el desarrollo de actividades encaminadas a la actualización del Modelo Estándar de Control Interno en la Entidad de acuerdo a las fases establecidas:



### Fase I. Conocimiento:

- Se socializó el Decreto 943 de 2014 a los Responsables de Macroprocesos y Procesos, Delegados Departamentales, Registradores Distritales y Jefe del Fondo Social de Vivienda a través del Memorando SG - OP 221 Radicado 123845 del 6 de junio de 2014.
- Participación de cinco servidores en la capacitación brindada por el DAFP sobre la nueva estructura del MECI, el día 20 de junio en horario de 8:00 am a 12:00 m., en las instalaciones de la CAR de Cundinamarca (Carrera 7 No. 36-45 Piso 2 - Salón de Directores (dos servidores de la Oficina de Planeación y tres servidores de la Oficina de Control Interno).

- Se conformaron los Equipo MECI de la RNEC y sus Fondos Adscritos. Convocatoria a través de Memorando SG OP 221 Radicado 123845 del 6 de junio de 2014.
- Se brindó Capacitación a Directivos de la RNEC y Fondos Adscritos, Responsables de Macroprocesos y Procesos e integrantes del Equipo MECI del nivel central y desconcentrado sobre la Actualización del MECI 2014 de manera presencial y vía streaming desde el Auditorio Aníbal Cardozo, ubicado en las Oficinas Centrales de la RNEC (CAN) el día 29 de julio de 2014, de 9: 00 am a 12 m. Convocatoria a través del Memorando SG OP 281 de 2014. La capacitación contó con una asistencia presencial de 42 servidores (ver listados adjuntos) y vía streaming de 394 servidores y de la misma se obtuvo una videograbación para utilizar como soporte en capacitaciones posteriores.
- Capacitación dirigida a los servidores de los Macroprocesos a nivel Central y de las Delegaciones Departamentales y Registradurías Distritales sobre la Actualización MECI. Solicitud realizada a través del Memorando SG OP 294 del 30 de julio de 2014. La capacitación se realizó del 1 al 22 de agosto y de la misma quedaron evidencias de asistencia, material de socialización, material fotográfico, entre otros aspectos
- Se solicitó a la ESAP mediante Oficio 06332 la programación de cursos de capacitación a los servidores de la RNEC y sus Fondos Adscritos sobre la Actualización del MECI 2014.

## **Fase II. Diagnóstico:**

La Oficina de Planeación realizó entre el 9 de junio y el 9 de julio de 2014 el diagnóstico para la actualización del MECI con base en la metodología contenida en el Manual Técnico MECI 2014 que hace parte del Decreto 943 del 21 de mayo de 2014.

Se evaluó el cumplimiento de los elementos frente a la nueva estructura del MECI que comprende: dos módulos: Planeación y Gestión; Evaluación y Seguimiento, seis (6) Componentes, trece (13) Elementos de Control y un eje Trasversal de Información y Comunicación.

	Componente	Elemento	
<b>Módulo de Planeación y Gestión</b>	1. Talento Humano	1. Acuerdos, compromisos y protocolos éticos	<b>Eje transversal: Información y Comunicación</b>
		2. Desarrollo del Talento Humano	
	2. Direccionamiento estratégico	3. Planes, programas y proyectos	
		4. Modelo de operación por procesos	
		5. Estructura Organizacional	
		6. Indicadores de gestión	
		7. Políticas de Operación	
	3. Administración del Riesgo	8. Políticas de Administración del riesgo	
		9. Identificación del Riesgo	
		10. Análisis y valoración del Riesgo	
<b>Módulo de Evaluación y Control</b>	4. Autoevaluación institucional	11. Autoevaluación del control y gestión	
	5. Auditoría interna	12. Auditoría Interna	
	6. Plan de mejoramiento	13. Planes de Mejoramiento	

Las evidencias identificadas de los Productos Mínimos por cada elemento de control que la Entidad debe tener, se conformaron en carpetas digitales con los archivos en PDF. Esta información se puso a disposición de los responsables de efectuar la actualización documental en cada uno de los Macroprocesos.

El diagnóstico fue presentado ante el Comité de Coordinación de Control Interno el 21 de agosto de 2014 como consta en el Acta No. 4. En el diagnóstico se evidenció que desde el año 2007, periodo en el cual la Entidad comenzó a implementar el MECI, se ha logrado consolidar la cultura del Control Interno en todos los Macro procesos tanto en el nivel Central como Desconcentrado, permitiendo fortalecer el Sistema de Control Interno, la gestión de los procesos y cumplir con los objetivos institucionales, como se pudo evidenciar en el análisis de cada uno de los Productos mínimos para cada Elemento de Control.

De igual manera se identificó que la consolidación del Sistema de Control Interno en la Entidad, es el resultado de la aplicación de los principios del Auto Control, Auto Gestión y la Auto Regulación. Son los servidores públicos, en su día a día, los que garantizan en virtud de su compromiso con la Entidad, el logro de los estándares de operación y servicios que se brindan a los ciudadanos y partes interesadas, en cumplimiento de la Misión y de los Objetivos institucionales.

Se puede determinar que la Registraduría Nacional cuenta, entre otras, con las siguientes fortalezas:

- Procesos y Procedimientos, claros, transparentes, eficientes y efectivos.
- Una Planeación adecuada para medir la Gestión de los Procesos.
- Realización sistemática de los procesos de Autoevaluación al Control y a la Gestión, efectuando el respectivo análisis e implementando las acciones de mejora a que haya lugar, en pro del mejoramiento continuo.
- Adecuada dinámica interna y externa de la información y comunicación que se genera y retroalimenta el desarrollo de las actividades institucionales, garantizando la transparencia en las actuaciones de la Entidad.

Además de las acciones a emprender, el diagnóstico realizado permitió identificar que el MECI 2014 representa una oportunidad para que la Entidad se fortalezca a través de:

- La revisión de la normatividad interna a la luz de la legislación aplicable con el fin de garantizar su pleno ajuste y cumplimiento.
- La actualización de las Políticas, Lineamientos, Reglamentos y otros Actos Administrativos de acuerdo a la realidad institucional y a los análisis contenidos en los informes periódicos publicados por la Oficina de Planeación, y promoción de desarrollos complementarios para garantizar su plena aplicación.
- La mejora de la compilación y presentación de información con base en los criterios a) Periodo reportado y b) Entidad (Organización Electoral en Pleno, RNEC, FRR, FSV). Es deseable organizar carpetas MECI por año desde 2007 y por entidad (RNEC, FRR) para la administración y custodia de la Oficina de Planeación.
- La simplificación de la presentación de la información en la intranet, publicando de manera exclusiva la información del periodo vigente.
- La simplificación y armonización la presentación de la información en la página Web y la intranet. Es deseable que la actualización de la Intranet preceda a la de la página Web.

- El fortalecimiento del mecanismo interno de actualización de los soportes del MECI para garantizar la visibilización de todos los esfuerzos institucionales y detectar a tiempo oportunidades de mejora.
- El fortalecimiento del Comité de Coordinación de Control Interno para que cumpla con su función de análisis crítico, actualización y fortalecimiento permanente de todos los Módulos, Ejes, Componentes y Elementos de Control del MECI.

### Fase III: Planeación de la Actualización

Con base en el Diagnóstico realizado, la Oficina de Planeación formuló un Plan de Trabajo para la Actualización del MECI, el cual fue presentado ante el Comité de Coordinación de Control Interno el día 21 de agosto de 2014 como consta en el Acta No. 4 del Comité. En dicha reunión se adquirió el compromiso de socializar el Plan entre los Responsables de los Macroprocesos con el fin de emprender las acciones que permiten la respectiva actualización del MECI.

El Plan de Trabajo fue socializado a través del Memorando SG OP 317 de 2014 del 22 de agosto de 2014. Con base en la retroalimentación recibida por parte de los responsables de Macroprocesos, el día 1 de septiembre se presentó nuevamente el Plan de Trabajo para la Actualización al Comité de Coordinación de Control Interno, el cual quedó aprobado mediante Acta No. 5 del Comité, como se describen en el siguiente cuadro:

	ACTIVIDADES PLAN DE TRABAJO					
	Elemento	Producto Mínimo	Actividades Generales	Actividades Particulares	Total	Fecha Final
Módulo Planeación y Gestión	Acuerdos, Compromisos y Protocolos Éticos	4	6	8	14	01/10/2014
	Desarrollo del talento humano	9	7	11	18	31/10/2014
	Planes, Programas, Proyectos	6	6	3	9	31/10/2014
	Modelo de Operación por Proceso	7	6	4	10	31/10/2014
	Estructura Organizacional	2	6	0	6	01/10/2014
	Indicadores de Gestión	3	6	0	6	01/10/2014
	Políticas de Operación	3	1	5	6	31/10/2014
	Políticas de Administración de Riesgo	1	6	10	16	28/11/2014

	Identificación del Riesgo	3				
	Análisis y Valoración del Riesgo	2				
	<b>Subtotal</b>	<b>40</b>	<b>44</b>	<b>41</b>	<b>85</b>	
<b>Módulo Evaluación y Control</b>	Autoevaluación Institucional	9	6	1	7	01/10/2014
	Auditoría Interna	6	6	3	9	31/10/2014
	Plan de Mejoramiento	3	6	2	8	01/10/2014
	<b>Subtotal</b>	<b>18</b>	<b>18</b>	<b>6</b>	<b>24</b>	
<b>Eje Transversal</b>	Información y Comunicación Externa	9	6	6	12	31/10/2014
	Información y Comunicación Interna	6	6	5	11	31/10/2014
	Sistemas de Información	5	6	5	11	31/10/2014
	<b>Subtotal</b>	<b>20</b>	<b>18</b>	<b>16</b>	<b>34</b>	
	<b>Gran Total</b>	<b>78</b>	<b>80</b>	<b>63</b>	<b>143</b>	

#### **Fase IV: Ejecución y Seguimiento**

El Plan de Trabajo aprobado fue entregado a los responsables de las actividades a través del Memorando SG – OP - 317 de 2014. El Equipo MECI de la Oficina de Planeación realizó dos seguimientos al cumplimiento del Plan de Trabajo, cuyos resultados fueron presentados al Comité de Coordinación de Control Interno en las reuniones del 30 de octubre y 15 de diciembre de 2014, como se describen a continuación:

ACTIVIDADES PLAN DE TRABAJO					
	Elemento	Total	Primer Seguimiento	Segundo Seguimiento	Tercer Seguimiento
Módulo Planeación y Gestión	Acuerdos, Compromisos y Protocolos Éticos	14	36%	39%	50%
	Desarrollo del talento humano	18	14%	53%	78%
	Planes, Programas, Proyectos	9	61%	78%	94%
	Modelo de Operación por Proceso	10	20%	37%	81%
	Estructura Organizacional	6	50%	50%	75%
	Indicadores de Gestión	6	17%	58%	92%
	Políticas de Operación	6	17%	73%	83%
Módulo Evaluación y Control	Políticas de Administración de Riesgo	16	13%	53%	83%
	Autoevaluación Institucional	7	57%	79%	100%
	Auditoría Interna	9	11%	61%	100%
Eje Transversal	Plan de Mejoramiento	8	6%	56%	100%
	Información y Comunicación Externa	12	25%	35%	76%
	Información y Comunicación Interna	11	5%	25%	72%
	Sistemas de Información	11	27%	32%	95%
<b>Gran Total</b>		<b>143</b>	<b>24%</b>	<b>50%</b>	<b>82%</b>

## **Fase V: Cierre**

A 31 de diciembre se efectuó el cierre a la Actualización del MECI de acuerdo al decreto 943 de 2014, sin embargo se precisa que algunas de las actividades que no fueron posibles de realizar, se reprogramarán para dar continuidad durante la vigencia 2015.

**6. Actualizar el Mapa de Riesgo Institucional, de Corrupción y Plan de Atención al Ciudadano.**

- **Mapa de Riesgos Institucional**

Se consolidó el Mapa de Riesgo Institucional, con base en los talleres que los responsables de Macroprocesos y Procesos desarrollaron para la identificación, análisis y valoración de los riesgos a través de la metodología adoptada por la Entidad, el cual fue presentado al Comité de Coordinación de Control Interno y aprobado mediante acta N. 3 del 21 de agosto de 2014. A la fecha, se encuentra publicado en la página Web de la Entidad.

- **Mapa de Riesgos de Corrupción**

Mediante oficio SG – OP- 127 y Radicado 75727 del 4 de Abril de 2014, la Oficina de Planeación solicitó a los responsables de procesos del Fondo Rotatorio de la Registraduría, la realización de los talleres de acuerdo con la metodología que impartió el Departamento Administrativo de la Función Pública para la identificación, análisis y valoración de los riesgos de corrupción y así estructurar el Mapa de Riesgos de Corrupción del Fondo Rotatorio de la Registraduría.

**7. Auditoría de Calidad para el Otorgamiento de la Certificación del Sistema de Gestión de Calidad al Macroproceso de Identificación bajo la norma ISO 9000-2008.**

Se adelantaron las siguientes actividades para lograr el Otorgamiento de la Certificación del Sistema de Gestión de Calidad al Macroproceso de Identificación bajo la norma ISO 9000-2008.

- **Sensibilizaciones Norma Técnica ISO 9001:2008**

Se realizaron tres sensibilizaciones a los funcionarios de la Entidad y que se encontraban dentro del alcance de la certificación sobre la Norma Técnica de

Calidad ISO 9001:2008, una (1) en oficinas centrales el día 18 de noviembre, y dos (2) en las Delegaciones de Santander y Antioquia, los días 26 al 29 de Noviembre; con el objetivo de consolidar conocimientos y coadyuvar a los funcionarios de oficinas centrales y de esas delegaciones en la preparación de la Auditoria de Calidad que realizaría la firma de ICONTEC.

- **Desarrollo de la Auditoría de Calidad al Macroproceso de Identificación bajo la norma ISO 9000-2008.**

Se adelantó a partir del día 10 de diciembre de 2014 durante todo el día, la primera etapa de la Auditoría para el otorgamiento de la Certificación del Sistema de Gestión de Calidad bajo la Norma ISO 900:2008, al Macro proceso Misional de IDENTIFICACION, esta etapa I, consistió en:

- Revisión en sitio de la base documental del Sistema de Gestión de Calidad: El proceso de auditoría inicia con la evaluación en sitio por parte del equipo auditor, adelantando los siguientes aspectos:
- Identificación de la Documentación del Sistema de Gestión de la Calidad de la Registraduría Nacional del Estado Civil.
- Ubicación y condiciones específicas del sitio o sitios de la Entidad.
- Situación o diagnóstico en el que se encuentra la Registraduría Nacional del Estado Civil – RNEC para el desarrollo de la Etapa II de auditoria.
- Identificación de aspectos clave o significativos del desempeño, procesos, objetivos y funcionamiento del Sistema de Gestión de la Calidad de la Entidad.
- Alcance del Sistema de Gestión de la Calidad del Macro proceso de Identificación y los Macro procesos de apoyo descritos.
- Aspectos legales y reglamentarios relacionados con las actividades que se adelantan en cada uno de los procesos objeto de la auditoria.
- Informes de auditorías internas.

### **Conclusión del ICONTEC en la primera etapa**

Se encontraron los siguientes tres No Conformidades menores:

- 1) Ajustar el formato de Acciones preventivas y correctivas, en el sentido de incluir tres columnas (“Análisis de causas”, “Observación del seguimiento hecho por el auditor” y “Estado de la NO conformidad”).
- 1) Se debe elaborar un documento que contenga la Revisión por la Dirección al Sistema de Gestión de Calidad, Numeral 5.6 Revisión por la dirección de la norma.
- 2) En la Fábrica de Producción de Documentos de Identificación, en la zona donde están las maquinas del PMT I, se encontraron unos casilleros con cédulas rechazadas, se sugiere delimitar o marcar esa zona y/o colocarlas en los casilleros establecidos para los diferentes rechazos de los documentos.

Con base en el resultado de la primera fase se concluyó por parte de la firma de ICONTEC que se podía dar inicio a la etapa II, la cual inició el día 15 de diciembre de 2014 y finalizó el 18 de diciembre de 2014. Se informó a la Entidad, en la fecha inicial de la etapa II, que se debía dar inicio a las acciones correctivas frente a las No Conformidades Menores detectadas en la etapa I.

El 19 de diciembre de 2014, se terminó la segunda etapa de la auditoría de Calidad, bajo la norma ISO 9001:2008 al Macro proceso de Identificación (con sus dos procesos: Registro y Actualización del Sistema - RAS y Certificación Documentación y Servicios – CDS), así como los Macro procesos y procesos de Planeación y Direccionamiento Estratégico, Apoyo de la Gestión del Talento Humano, Gestión Tecnológica de la Información y Gestión Jurídica de la Registraduría Nacional del Estado Civil en:

Oficinas Centrales: Registraduría Delegada para el Registro Civil y la Identificación, Dirección Nacional de Identificación y la Dirección Nacional de Registro Civil, Oficina de Planeación, Gerencia del Talento Humano, Oficina Jurídica y Gerencia de Informática.

Registraduría Distrital: Registradurías auxiliares de Usaquén, Chapinero, Santa Fe, San Cristóbal, Usme, Tunjuelito, Bosa, Kennedy, Fontibón, Engativá, Suba, Barrios Unidos.

En Delegaciones Departamentales:

- Cundinamarca con las Registradurías Municipales de Chía y Soacha.

- Santander y las Registradurías Especiales de Bucaramanga, Floridablanca y Municipal de San Gil.
- Antioquia con la Registraduría Especial de Medellín, Bello y Envigado.

### **Conclusión del ICONTEC en la segunda etapa de auditoria**

El Resultado fue satisfactorio, se identificaron No Conformidades Menores y sobre las mismas la Entidad elaboro 10 Planes de Acción que fueron remitidos el 21 de enero de 2015 a la firma de ICONTEC, para continuar con el proceso de otorgamiento de la Certificación de Calidad.

Igualmente, la Auditora líder de ICONTEC, comunico la aprobación de los respectivos Planes de Acción para el Otorgamiento de la Certificación el 26 de enero de 2015.

### **8. Coordinar la participación de la RNEC en las Ferias de Servicio al Ciudadano**

La Registraduria Nacional del Estado Civil, ha venido participando activamente en estas ferias de servicio al ciudadano, contribuyendo y brindando un servicio oportuno y de calidad en lo que respecta a la Identificación de las personas (Registro civil, Tarjeta de Identidad y Cédula de Ciudadanía), en cumplimiento a la Misión Institucional.

Se coordinó con el Departamento Nacional de Planeación - DNP, la participación de la RNEC en las ferias de servicio al ciudadano programadas en los siguientes municipios donde se ofrecieron los trámites y servicios del Macroprocesos de identificación.

Malambo-Atlántico 26 de abril de 2014  
Yopal- Casanare 26 de julio de 2014  
Caucasia-Antioquia 6 de septiembre de 2014  
Cartago-Valle 18 de octubre de 2014  
Riohacha- Guajira 29 de noviembre de 2014

### **9. Actualización de Trámites en el Sistema Único de Información de Trámites SUIT- GIIA**

En cumplimiento a la Ley 962 de 2005 *“Por la cual se dictan disposiciones sobre racionalización de trámites y procedimientos administrativos de los organismos y*

*entidades del Estado y de los particulares que ejercen funciones públicas o prestan servicios públicos” y al Decreto 019 de 2012 “Por el cual se dictan normas para suprimir o reformar regulaciones, procedimientos y trámites innecesarios existentes en la Administración Pública”, se revisaron y actualizaron los siguientes trámites de Identificación y Electoral (23 trámites en total), en el nuevo aplicativo Sistema Único de Información de Trámites - SUIT Versión 3 del Departamento Administrativo de la Función Pública, como se relacionan a continuación:*

Se actualizaron los siguientes tres trámites:

- ✓ Certificado estado de cédula de ciudadanía
- ✓ Duplicado de la Tarjeta de Identidad
- ✓ Información electoral certificado

Así mismo, se ajustaron los siguientes trámites, en lo correspondiente a agregar asignación de citas en Bogotá, Pereira y Cúcuta a través de la página web, la URL correspondiente, medios de seguimiento al trámite por la página web, entre otros:

- ✓ Tarjeta de identidad de primera vez azul biométrica.
- ✓ Duplicado de la tarjeta de identidad en formato rosado.
- ✓ Información electoral certificada.
- ✓ Inscripción de Registro Civil.
- ✓ Estado de vigencia de la Cédula de Ciudadanía

#### **10. Seguimiento y Control al Proceso de Atención y Gestión de las PQRSD's**

Se actualizó el procedimiento para la atención de peticiones, quejas, reclamos sugerencias y denuncias – PQRSD's en la Registraduría Nacional del Estado Civil” mediante resolución 6890 la cual del 12 de mayo de 2014.

Así mismo, se implementó el módulo de satisfacción al cliente del aplicativo Daruma para efectuar el seguimiento y control a las PQRSD's recibidas por las Delegaciones Departamentales.

Igualmente, con el fin de efectuar seguimiento y conocer el estado actual de las PQRSDs y sobre la gestión realizada por parte de los responsables se elaboró un formato en Excel que permite obtener el informe mensual y trimestral de las respuestas que se brinden al ciudadano y conocer las causas que las originan y las acciones a implementar para corregirlas.

A continuación se muestra un consolidado de PQRSD's recibidas en el nivel central y en el nivel desconcentrado durante la vigencia 2014:

PQRSD's 2014 Nivel Central					
	1 Trimestre	2 trimestre	3 trimestre	4 trimestre	Total vigencia
<b>Derechos de petición</b>	<b>12049</b>	<b>14014</b>	<b>23840</b>	<b>16496</b>	<b>66399</b>
Fisicos			17481	11908	
Formulario Web	4786	5730	6359	4588	
Quejas	90	128	173	265	<b>656</b>
Reclamos	22	23	173	233	<b>451</b>
Sugerencias	0			0	<b>0</b>
Denuncias				0	<b>0</b>
<b>Total</b>	<b>16947</b>	<b>19895</b>	<b>24186</b>	<b>16994</b>	<b>67506</b>

Fuente: Informes de seguimiento trimestral de PQRSD's 2014

Del cuadro anterior se resalta que en el tercer trimestre de la vigencia se incrementaron las PQRSD's significativamente, en razón a que durante el primer y segundo trimestre de 2014, se realizaron tres procesos electorales, lo cual conllevó a que se haya incrementaran la cantidad de novedades que afectan el estado de las cédulas de ciudadanía. La Coordinación del Grupo Validación e Individualización es a su vez la que más presenta solicitudes vencidas conforme a los términos de respuesta establecidos por la normatividad vigente.

En las Delegaciones Departamentales se recibieron las siguientes PQRSDs

PQRSD´s 2014 Delegaciones Departamentales					
	1 Trimestre	2 trimestre	3 trimestre	4 trimestre	Total vigencia
<b>Total Derechos de petición</b>	<b>2610</b>	<b>4344</b>	<b>3173</b>	<b>991</b>	<b>11118</b>
Fisicos -Fax			933	495	
Correo electronico			328	15	
Página web			1911	481	
Redes sociales			1	0	
<b>Total Quejas</b>	<b>281</b>	<b>298</b>	<b>401</b>	<b>61</b>	<b>1041</b>
Fisicos -Fax			20	12	
Correo electronico			40	2	
Página web			341	47	
Redes sociales			0	0	
<b>Total Reclamos</b>			<b>118</b>	<b>23</b>	<b>141</b>
Fisicos -Fax			6	2	
Correo electronico			15	1	
Página web			97	20	
Redes sociales			0	0	
<b>Total Sugerencias</b>			<b>20</b>	<b>6</b>	<b>26</b>
Fisicos -Fax			4	1	
Correo electronico			3	0	
Página web			13	5	
Redes sociales			0	0	
<b>Total Denuncias</b>			<b>10</b>	<b>8</b>	<b>18</b>
Fisicos -Fax			1	0	
Correo electronico			0	0	
Página web			9	8	
Redes sociales			0	0	
<b>Total PQRSD´s 2014</b>	<b>2891</b>	<b>4642</b>	<b>3722</b>	<b>1089</b>	<b>12344</b>

Fuente: Informes de seguimiento trimestral de PQRSD´s 2014

El origen de la mayoría de PQRSDs presentadas en las Delegaciones es por el trámite de documentos de identidad y por Registro Civil de los ciudadanos, toda vez, que les es difícil la consecución de las Notarías o Registradurías donde se encuentran registrados.

Para mayor información ver informes trimestrales de PQRSD´s en:  
<http://www.registraduria.gov.co/-Atencion-de-peticiones-quejas-.html>

## 11. Rendición de Cuentas

Con fundamento en la Ley 1712 de 2014 “Ley de Transparencia y del Derecho de Acceso a la Información Pública Nacional” de obligatorio cumplimiento para todas las Entidades Públicas; y el artículo 78 de la Ley 1474 de 2011 (Estatuto

Anticorrupción), el día 19 de diciembre de 2014 a las 10: 00 a.m el Registrador Nacional del Estado Civil y los Directivos de la Entidad, realizaron la audiencia pública, sobre los resultados obtenidos en la gestión de la Entidad durante la vigencia 2014, donde los ciudadanos tuvieron la posibilidad de participar de manera presencial y a través de un programa de televisión con señal abierta por el canal institucional.

La Oficina de Planeación de la Entidad, dirigió y coordinó todo lo relacionado con el Informe de Gestión y para tales efectos solicitó a los responsables de Macroproceso el informe respectivo. De igual manera, se procedió al envío de encuestas a las Delegaciones Departamentales de: Caldas, Cesar, Norte de Santander, Caquetá, Quindío, Sucre y Nariño con el objetivo de conocer de los ciudadanos que acuden a realizar trámites y solicitar servicios en algunas de las Registradurías de estas Delegaciones, su opinión o inquietudes que se pudieran atender en la realización de la audiencia.

Por otra parte, se elaboró un foro virtual en la página web de la Entidad desde el día 19 de noviembre de 2014 hasta el 20 de enero de 2015, a través del cual también se podía recibir opiniones o inquietudes.

Igualmente, se tuvo la participación activa y el apoyo institucional de la Oficina de Comunicaciones y Prensa de la Entidad, quien se encargó de la parte logística para efectuar la transmisión de la audiencia, elaboración de los videos relacionados con los informes de los Directivos, fotos y publicación institucional que da cuenta del evento que se adelantó y en el cual participaron dos (2) funcionarios del Bienestar Familiar, Magistrados del Consejo Nacional Electoral, Directivos y funcionarios de la Entidad.

Para mayor información ver informe de rendición de cuentas en:

<http://www.registraduria.gov.co/-Rendicion-de-cuentas-.html>

### **Otras actividades**

- **“Ley de Transparencia y acceso a la información pública”.**

En aras de implementar la **Ley No. 1712 de 6 de marzo de 2014 “Por medio de la cual se crea la Ley de Transparencia y del Derecho al Acceso a la Información Pública Nacional y se dictan otras disposiciones”**, cuyo objeto es regular el derecho de acceso a la información pública, los procedimientos para el ejercicio y

garantía del derecho y las excepciones a la publicidad de información, se verificó y actualizó la información correspondiente a los siguientes artículos:

***Artículo 9: Información mínima obligatoria respecto a la estructura del sujeto obligado.***

- Estructura orgánica. Funciones y deberes. Ubicación de las sedes y oficinas. Horas de atención al público.
- Presupuesto general. Ejecución presupuestal histórica anual. Planes de gasto público.
- Directorio que incluya el cargo, direcciones de correo electrónico y teléfono del despacho de los empleados y funcionarios. Escalas salariales correspondientes a las categorías de todos los servidores que trabajan en el sujeto obligado.
- Normas generales y reglamentarias, políticas, lineamientos o manuales. Metas y objetivos de las unidades administrativas de conformidad con sus programas operativos. Resultados de las auditorías al ejercicio presupuestal. Indicadores de desempeño.
- Plan de Compras Anual. Contrataciones adjudicadas para la vigencia.
- Plazo de cumplimiento de los contratos.
- Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano

***Artículo 11: Información mínima obligatoria respecto a servicios, procedimientos funcionamiento del sujeto obligado.***

- Detalles sobre todo servicio que brinde directamente al público, incluyendo normas, formularios y protocolos de atención.
- Información sobre trámites que se pueden agotar en la entidad, incluyendo la normativa relacionada, el proceso, los costos asociados y los formatos o formularios requeridos.
- Procedimientos
- El contenido de toda decisión y/o política que haya adoptado y afecte al público.
- Informes de gestión, evaluación y auditoría.
- Mecanismos internos y externos de supervisión, notificación y vigilancia pertinente
- Procedimientos, lineamientos, políticas en materia de adquisiciones y compras, así como todos los datos de adjudicación y ejecución de contratos,

incluidos concursos y licitaciones.

- Mecanismos de presentación directa de PQRSDs a disposición del público en relación con acciones u omisiones del sujeto obligado. Junto con un informe de todas las solicitudes y denuncias.
- Mecanismo o procedimiento por el que el público pueda participar en la formulación de la política o el ejercicio de las facultades de ese sujeto obligado.
- **Entrega de Información - Formulario Índice de Transparencia por Colombia**

En cumplimiento a la solicitud efectuada por Transparencia por Colombia, se efectuó el requerimiento a los responsables de los Macroprocesos para que allegaran la información pertinente con sus respectivos soportes sobre aspectos relacionados con la gestión institucional, las prácticas, mecanismos y estrategias implementadas por la Entidad que buscan promover la visibilidad de su gestión, la institucionalidad respetuosa de procesos, procedimientos, reglas preestablecidas y existencia del control y sanción. La información fue analizada y consolidada por la Oficina de Planeación y registrada en el formulario solicitado por Transparencia por Colombia. (13 de junio de 2014).

Así mismo, se remitió por correo físico, el día 16 de junio de 2014 a Transparencia por Colombia un CD con la información contractual del Fondo Rotatorio de la Registraduría Nacional del Estado Civil de acuerdo a la solicitud presentada.

- **Comité de Tarifas**

La oficina de Planeación en cumplimiento al rol que ejerce de llevar la Secretaria Técnica del Comité de Tarifas, convocó a los integrantes del comité a las diferentes reuniones para analizar aspectos relacionados con la fijación de las tarifas de la vigencia así como la de analizar las solicitudes presentadas para la exoneración de pagos en documentos de identificación como se evidencia en las actas que se elaboraron durante la vigencia.

- **Participación en el taller de la Nueva Norma Electoral**

Con base en la invitación que efectuó la Secretaria de Asuntos Políticos de la Organización de los Estados Americanos (OEA), a través de su Departamento para la Cooperación y Observación Electoral y el Tribunal Supremo de Elecciones de Costa Rica, la jefe de la Oficina de Planeación y jefe de la Oficina de Control Interno RNEC participaron en el Taller los días 19 y 20 de junio de 2014, donde se presentó

la nueva Norma Electoral ISO/TS 17582:2014 para organismos electorales a todos los niveles de Gobierno.

El objetivo del taller fue dar a conocer la nueva norma electoral ISO/TS 17582:2014 a los órganos electorales, sus principales beneficiarios y potenciales clientes, con el fin de despertar conciencia acerca de sus ventajas e impulsar su implementación, considerando que la implementación de sistemas de gestión, permite que los procesos institucionales se ajusten a niveles y estándares definidos que mejoran sustancialmente su productividad, eficiencia y eficacia.

Este evento de difusión de información sobre la especificación técnica fue un primer paso para la concientización sobre su contenido y aplicación en los países que así lo deseen.

Teniendo en cuenta lo anterior, se conformó un grupo interno de trabajo de Calidad que estará dispuesto apoyar al Macro proceso de Electoral en lo relacionado con la implementación del Sistema de Calidad Electoral.

Por otra parte, el 4 de julio de 2014, mediante correo electrónico se remitió la solicitud que hace el señor Registrador a la OEA, para que se analice la viabilidad de efectuar un análisis que permita conocer el grado de desarrollo del sistema de gestión de la calidad del Proceso Electoral en Colombia y que conlleve a la implementación de acciones de mejora en pro de la consecución de la Certificación bajo la Norma Electoral ISO/TS 17582:2014.

Este organismo comunico la disposición para realizar el análisis, solicitando una documentación necesaria para elaborar la correspondiente oferta de servicios.

Con base en la información requerida por la Organización de Estados Americanos, para la planificación del análisis del Proceso Electoral sobre la base de la norma ISO/TS 17582:2014, la Oficina de Planeación y el responsable del proceso electoral elaboraron un documento en el cual se absuelven todas las preguntas solicitadas, que fue enviado el 28 de julio mediante correo electrónico. Durante la vigencia 2015 se adelantarán los trámites correspondientes para llevar a cabo esta actividad.

- **Creación link del Sistema de Gestión de la Calidad en Intranet**

Con el apoyo de la Gerencia de Informática se creó en la intranet un link denominado Sistema de Gestión de la Calidad, en el cual se puede encontrar la

documentación con la que cuenta la Registraduría Nacional del Estado Civil en materia de Calidad.

- **Implementación de la Metodología “El cubo”**

La Oficina de Planeación asistió a la capacitación impartida por el Centro Nacional de Consultoría para el Departamento Nacional de Planeación, sobre la Metodología “El Cubo” considerada como una de las herramientas que el Gobierno Nacional está facilitando a las entidades para mejorar el Servicio al Ciudadano y consiste en un sistema ágil y transparente que se implementa en seis frentes de trabajo (caras del cubo), de tal forma que la unión de los seis frentes permite escuchar de manera eficiente al ciudadano y mejorar el servicio e imagen de la Institución.

Con base en lo anterior se impartieron los lineamientos a los responsables de los procesos misionales de Identificación y Electoral para realizar la medición de satisfacción del ciudadano, a través de algunos ejes temáticos que proporciona la metodología.

- **Documentos FRR**

Se actualizaron documentos del FRR como fue el Mapa de Riesgos de Corrupción y el Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano, la Misión, Visión y la Red de Procesos.

### Análisis de Indicadores

PROCESO	NOMBRE DEL INDICADOR	% DE CUMPLIMIENTO	RANGO DEL INDICADOR	JUSTIFICACIÓN
<b>Planeación de la Gestión Institucional</b>	Informes	100%	Sobresaliente	El resultado de este indicador es sobresaliente por cuanto se elaboraron los informes de seguimiento del Plan de Acción Institucional, Plan de Acción Operativo, Plan Estratégico, Proyectos de Inversión, PQRSD, Autoevaluación a la Gestión, autoevaluación al Control, Rendición de Cuentas producto de la audiencia pública, informe de Sistema Integrado de Gestión (MECI y Calidad).
<b>Métodos y Procedimientos Institucionales</b>	Mejoramiento Continuo	100%	Sobresaliente	Por cuanto se realizaron las 6 actividades que permitieron la mejora continua de los procesos: Se realizaron los cursos virtuales del SGC y MECI, donde se Certificaron 566 Funcionarios, se realizó la revisión, actualización e implementación de documentos del SCG de los diferentes Procesos, Se socializaron los diferentes informes vía correo electrónico a los Directivos y Delegados Departamentales, Se actualizó la metodología a la Autoevaluación a la Gestión, Se elaboró la primera herramienta de sensibilización de MECI y SIG llamada "Yo soy el mejor funcionario", Se realizó la metodología del Plan de Acción.

Fuente: Reporte de indicadores

**MARTHA VIANEY DIAZ MOLINA**  
Jefe Oficina de Planeación