

	<b>PROCESO</b>	PLANEACIÓN DE LA GESTIÓN INSTITUCIONAL	<b>CÓDIGO</b>	PGFT33
	<b>FORMATO</b>	PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL COLOMBIANO VIGENCIA 2018	<b>VERSIÓN</b>	0

Aprobado:13/09/2017

**COMPONENTE 1: ATENCIÓN AL COLOMBIANO**

<b>OBJETIVO</b>	Mejorar el índice de satisfacción por la atención prestada a los colombianos mediante los diferentes canales de atención, en relación a trámites, servicios y Pqrsdc's. Planear las actividades y estrategias conducentes a implementar las acciones orientadas a fortalecer el servicio al colombiano.					
<b>SUBCOMPONENTES</b>	1. Relacionamiento con el ciudadano. 2. Fortalecimiento de los canales de atención. 3. Talento Humano 4. Normativo y procedimental					
<b>EJES DE ACCIÓN</b>	<b>ACTIVIDADES</b>	<b>PRODUCTO</b>	<b>INDICADOR</b>	<b>RESPONSABLE</b>	<b>FECHA LÍMITE DE IMPLEMENTACIÓN - PERIODO DE EJECUCIÓN - PERIODICIDAD</b>	<b>REGISTRO / SOPORTE / OBSERVACIONES</b>
Relacionamiento con el ciudadano.	Elaborar el informe bimestral de la encuesta de satisfacción de los colombianos con relación a los canales de atención.	6 informes elaborados y publicados	Informes elaborados y publicados	Oficina de Planeación	15/03/2018 15/05/2018 15/07/2018 15/09/2018 15/11/2018 31/12/2018	
	Elaborar el informe bimestral de la encuesta de satisfacción a la atención de Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias, Denuncias y Consultas.	6 informes elaborados y publicados	Informes elaborados y publicados	Coordinación de Peticiones, Quejas y Reclamos - Oficina de Planeación. Oficina de Prensa y Comunicaciones	31/12/2018	
	Actualizar y publicar la carta de trato digno al ciudadano	1 carta de trato digno	Carta de trato digno	Oficina de Planeación	28/02/2018	
Fortalecimiento de los canales de atención.	Preparar la implementación en el nivel desconcentrado del Chat en tiempo real para la atención de solicitudes.	1 Memorando de implementación en el nivel desconcentrado del Chat en tiempo real	Memorando	Oficina de Planeación-Gerencia de informática	30/06/2018	
	Implementación en el Nivel desconcentrado del Chat en tiempo real para la atención a las solicitudes de los visitantes a través de un widget en la página web.	Chat implementado en el nivel desconcentrado.	No. de Delegaciones en las cuales se implementó el Chat	Gerencia de informática Delegaciones Departamentales	31/12/2018	
	Implementación de una solución tecnológica en ambiente web que facilite la gestión y trazabilidad de los requerimientos Pqrsdc's de los colombianos.	Aplicativo web	Aplicativo diseñado, realizado y puesto en funcionamiento.	Gerencia de informática	31/12/2018	
	Implementar un espacio web orientado a presentar la información en materia de atención y servicio al Colombiano	Espacio web habilitado	Espacio web con información de atención al colombiano	Oficina de Planeación Oficina de Prensa y Comunicaciones	31/07/2018	
Talento Humano	Gestionar capacitaciones a los miembros del grupo de Peticiones, Quejas y Reclamos.	2 Capacitaciones	Capacitaciones efectuadas	Coordinación de Peticiones, Quejas y Reclamos - Oficina de Planeación.	30/06/2018 31/12/2018	
Normativo y procedimental	Dar tratamiento y respuesta oportuna en los términos de Ley a las Pqrsdc's recibidas por el Grupo de Peticiones, Quejas y Reclamos.	Pqrsdc's con respuesta y tratamiento	Numero de Pqrsdc's respondidas y tratamiento realizadas	Registradores Delegados, Gerentes, Directores, Jefes de Oficina, Coordinadores de Grupo y Servidores Públicos del Grupo de Peticiones, Quejas y Reclamos en el Nivel Central y los Registradores Distritales y Delegados Departamentales en el Nivel Desconcentrado.	Permanente.	
	Publicar el informe consolidado de las Pqrsdc's recibidas por la RNEC en el cuarto trimestre de la vigencia 2017.	1 Informe elaborado y publicado	Informes elaborados y publicados	Coordinación de Peticiones, Quejas y Reclamos - Oficina de Planeación.	31/01/2018	
	Implementar formatos para la respuesta y tratamiento estandarizado a las PQRSDC's por los distintos canales de atención.	10 Minutas realizadas e implementadas	Minutas implementadas	Coordinación de Peticiones, Quejas y Reclamos - Oficina de Planeación.	31/12/2018	
	Efectuar píldoras informativas de capacitación y sensibilización en servicio al colombiano y en el procedimiento de Pqrsdc's.	12 Píldoras informativas	Píldoras informativas	Coordinación de Peticiones, Quejas y Reclamos - Oficina de Planeación. Oficina de Prensa y Comunicaciones	31/12/2018	
<b>META</b>	Informe de satisfacción de los colombianos en relación a los canales de atención y atención de PQRSDC'S publicados. Actualización de Carta de trato digno Adecuaciones tecnológicas realizadas para mejorar el Servicio al colombiano Capacitaciones realizadas para mejorar el Servicio al colombiano					

	PROCESO	PLANEACIÓN DE LA GESTIÓN INSTITUCIONAL	CÓDIGO	PGFT33
	FORMATO	PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL COLOMBIANO VIGENCIA 2018	VERSIÓN	0

Aprobado:13/09/2017

**COMPONENTE 2: ATENCIÓN DIFERENCIADA**

<b>OBJETIVO</b>	Construir, implementar y fortalecer el servicio de atención a los ciudadanos que dadas sus características sociales, económicas, étnicas, geográficas y físicas, no acceden en igualdad de condiciones a la prestación de productos y servicios de la Registraduría.					
<b>SUBCOMPONENTES</b>	1.Capacitación 2. Organización 3.Protocolos de atención					
<b>EJES DE ACCIÓN</b>	<b>ACTIVIDADES</b>	<b>PRODUCTO</b>	<b>INDICADOR</b>	<b>RESPONSABLE</b>	<b>FECHA LÍMITE DE IMPLEMENTACIÓN - PERIODO DE EJECUCIÓN - PERIODICIDAD</b>	<b>REGISTRO / SOPORTE / OBSERVACIONES</b>
Capacitación	Gestionar capacitaciones virtuales en lenguaje de señas ofrecidas por "Centro Relevo" dirigidas a funcionarios encargados de atención al colombiano a través de la herramienta.	3 Capacitaciones	Capacitaciones efectuadas	Responsable: Oficina de Planeación Participes: Grupo Pqrsdc's, Registraduría Distrital y delegaciones departamentales.	01/07/2018-31/12/2018	
Organización	Adecuar la página web institucional para personas en condición de discapacidad visual, a través del menú interactivo de ampliación de pantalla.	1 menú para personas en condición de discapacidad visual implementado.	Menú implementado	Responsables: Oficina de Comunicaciones y Prensa-Gerencia Informática. Participe: Oficina de Planeación	01/07/2018-31/12/2018	
Protocolos de Atención	Elaborar e implementar el protocolo de atención diferencial en los Protocolos de Atención al Colombiano	1 Protocolo elaborado	Protocolo de atención diferencial incluido	Oficina de Planeación	01/07/2018-31/12/2018	
	Diseñar e implementar las filas de atención diferencial en las Registradurías Especiales del país	32 Filas de atención diferencial en las Registradurías Especiales	Filas de atención diferencial en las Registradurías Especiales implementadas	Registraduría Distrital y delegaciones departamentales.	01/07/2018-31/12/2018	
	Implementar oficinas de Atención preferencial para personas con discapacidad- OPADI en capitales de departamento.	32 oficinas Atención preferencial para personas con discapacidad- OPADI implementadas	Oficinas Atención preferencial para personas con discapacidad- OPADI implementadas	Delegaciones departamentales.	01/07/2018-31/12/2018	
<b>META</b>	Población de niños, niñas, adolescentes y adultos mayores, étnica y en condición de discapacidad atendida oportunamente en la RNEC Capacitaciones y sensibilizaciones realizadas para mejorar el servicio dirigido a la población diferencial. Adecuaciones organizacionales y tecnológicas para la atención diferencial implementadas					

	PROCESO	PLANEACIÓN DE LA GESTIÓN INSTITUCIONAL	CÓDIGO	PGFT33
	FORMATO	PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL COLOMBIANO VIGENCIA 2018	VERSIÓN	0

Aprobado: 13/09/2017

COMPONENTE 3: TRANSPARENCIA Y ACCESO A LA INFORMACIÓN

EJES DE ACCIÓN	ACTIVIDADES	PRODUCTO	INDICADOR	RESPONSABLE	FECHA LÍMITE DE IMPLEMENTACIÓN - PERIODO DE EJECUCIÓN - PERIODICIDAD	REGISTRO / SOPORTE / OBSERVACIONES
Objetivo	Proveer mayor acceso a la información y responder a los requerimientos de la misma por parte de los colombianos, de modo que aumente el índice de confianza de los colombianos y los servidores públicos de la RNEC.					
Subcomponentes	1. Lineamientos de transparencia activa 2. Lineamientos de transparencia pasiva 3. Protección de datos personales 4. Elaboración de los instrumentos de Gestión de la Información. 5. Criterio diferencial de accesibilidad 6. Capacitación y Sensibilización 7. Monitoreo del acceso a la información pública.					
Lineamientos de transparencia activa	Actualizar y publicar la información mínima obligatoria en el portal web de la Registraduría Nacional del Estado Civil para la vigencia 2018.	Información y contenidos actualizados y publicados en el portal web de la Registraduría Nacional del Estado Civil. Listado de documentos actualizados y publicados en el portal web de la RNEC. Back-up de la información publicada en la página web.	No. de documentos -contenidos publicados y actualizados en la página web.	Responsable: Oficina de Prensa y Comunicaciones. Participes: todas las áreas responsables de la información.	01/01/2018 31/12/2018	
Lineamientos de transparencia pasiva	Actualizar el formulario electrónico de solicitudes, quejas, peticiones y denuncias de acuerdo al Anexo 2 de la Resolución 3564 de 2015 de MinTic.	1 Formulario electrónico de solicitudes, quejas, peticiones y denuncias actualizado	Formulario electrónico actualizado	Responsable: Gerencia de Informática. Participes: Grupo de Peticiones, Quejas y Reclamos - Oficina de Planeación y todas las áreas responsables de la información	31/12/2018	
	Elaborar y gestionar la publicación de los informes trimestrales consolidados de las Pqjrs: s recibidas por la Registraduría Nacional del Estado Civil, en el nivel central y desconcentrado en la vigencia 2018.	3 Informes elaborados y publicados	Informes elaborados y publicados	Coordinación de Peticiones, Quejas y Reclamos - Oficina de Planeación.	30/04/2018 31/07/2018 31/10/2018	
Protección de datos personales	Elaborar el autodiagnóstico de cumplimiento de la Política de protección de datos personales de acuerdo a la metodología definida por el Departamento Nacional de Planeación-DNP en el marco del Programa Nacional de Servicio al Ciudadano.	1 Autodiagnóstico elaborado	Autodiagnóstico elaborado	Registraduría Delegada para el Registro Civil y la Identificación	01/07/2018-31/12/2018	
Elaboración de los instrumentos de Gestión de la Información.	Publicar el Registro de publicaciones (Art.11, Lit. j, Ley 1712 de 2014 Art. 37 y 38, Decreto. 103 de 2015)	Registro de publicaciones que contenga los documentos publicados y automáticamente disponibles para su consulta y descarga en el portal web de la RNEC de conformidad con la Ley 1712 de 2014.	No. de documentos publicados en la página web. No. total de documentos que forman parte del registro de publicaciones.	Oficina de Prensa y Comunicaciones	28/08/2018	
	Actualizar, consolidar y publicar el Registro de Activos de la información, el índice de información clasificada y reservada y el esquema de publicación de la información en la página web de la RNEC y en el portal de datos abiertos: www.datos.gov.co	Índice de información clasificada y reservada actualizada con base en los siguientes elementos: Esquema de publicación de la información publicado y actualizado como mínimo con los siguientes criterios e información:	1 Registro de activos actualizado y publicado, 1 Índice de información clasificada y reservada publicado y 1 Esquema de Publicación de la Información actualizado y publicado	<b>Registro de activos de información:</b> Responsables de la consolidación: Gerencia de Informática. Responsables de la publicación: Oficina de Prensa y Comunicaciones	Seguimiento: 30/06/2018	
	Actualizar publicar y aprobar las Tablas de Retención Documental de la RNEC para la vigencia 2017. (Ley 1712 de 2014, Artículo 13) (Art. 4, Par. 1, Dec. 103 de 2015)	Tablas de retención documental para la vigencia 2018 - actualizadas y publicadas. Listado de series, con sus correspondientes tipos documentales, a las cuales se asigna el tiempo de permanencia en cada etapa del ciclo vital de los documentos.	No. de tablas de retención documental adoptadas. No. de tipos documentales, series y documentos que componen las tablas de retención documental.	Gerencia Administrativa y Financiera (Grupo de archivo y correspondencia).	Seguimiento: 30/03/2018 30/06/2018 30/09/2018	
	Publicar el Programa de Gestión Documental	1 documento "Programa de Gestión Documental"	Actividades del "Programa de Gestión Documental" formuladas	Gerencia Administrativa y Financiera (Grupo de archivo y correspondencia).	Seguimiento: 30/03/2018 30/06/2018 30/09/2018	
Capacitación y Sensibilización	Brindar o gestionar capacitaciones a los servidores públicos en temas de Ley de transparencia, gobierno abierto y acceso a datos públicos.	Funcionarios capacitados en Ley de transparencia, gobierno abierto, transparencia y acceso a datos públicos.	1 Capacitación sobre transparencia, gobierno abierto y acceso a datos públicos	Responsables: Oficina de Planeación y Oficina de Control Interno. Participes: Gerencia del Talento Humano.	01/01/2018 31/12/2018	
Monitoreo del acceso a la información pública.	Monitoreo mensual a la información publicada en la página web efectuado por la Oficina de Prensa y Comunicaciones.	1 Informe de monitoreo al esquema de publicación mensual	No. de actividades realizadas para gestionar y verificar la información mínima obligatoria en la Página Web.	Oficina de Prensa y Comunicaciones.	01/01/2018 31/12/2018	
	Programar el acuse recibido al remitente de forma automática para los correos electrónicos de notificaciones judiciales a nivel central y desconcentrado de la RNEC, con el fin de dar aviso de la llegada de su comunicación enviada electrónicamente.	Programación automática acuse recibido de notificaciones judiciales.	Programación automática acuse recibido de notificaciones judiciales.	Responsables: Oficina Jurídica Participes: Registraduría Distrital y Delegaciones Departamentales	01/01/2017 30/06/2018	
	Actualizar el directorio de información de los servidores públicos y contratistas de la RNEC en formato accesible.	1 Directorio de servidores públicos y contratistas actualizado.	Directorio de servidores públicos y contratistas actualizado	Responsables: Gerencia de Talento Humano y Oficina Jurídica.	Se debe actualizar de manera permanente de acuerdo a la vinculación y retiro del personal.	
	Realizar seguimiento cuatrimestral a las acciones programadas en la estrategia de transparencia y acceso a la información pública del Plan Anticorrupción y de Atención al Colombiano.	3 Informes de seguimiento a la ejecución de la estrategia de transparencia y acceso a la información pública en el primer, segundo y tercer cuatrimestre de la vigencia 2018.	Informes de seguimientos a la ejecución de tareas del componente de transparencia y acceso a la información pública	Oficina de Control Interno.	01/01/2018 31/12/2018	
META	Información mínima obligatoria en la página web de la RNEC, revisada y actualizada de conformidad con la Ley 1474 de 2011 y la Ley 1712 de 2014. Aumento del índice de transparencia de la RNEC. Garantía del derecho de acceso a la información pública, los procedimientos para el ejercicio y garantía del derecho y las excepciones a la publicidad de información.					

	PROCESO	PLANEACIÓN DE LA GESTIÓN INSTITUCIONAL	CÓDIGO	PGFT33
	FORMATO	PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL COLOMBIANO VIGENCIA 2018	VERSIÓN	0

Aprobado: 13/09/2017

**COMPONENTE 4: RACIONALIZACIÓN DE TRÁMITES**

OBJETIVO	Reducir las actividades y tiempos de los trámites y servicios que presta la RNEC, de manera que sean simples, eficientes, directos y oportunos.					
SUBCOMPONENTES	1.Racionalización de Trámites 2.Monitoreo a la racionalización de trámites					
EJES DE ACCIÓN	ACTIVIDADES	PRODUCTO	INDICADOR	RESPONSABLE	FECHA LÍMITE DE IMPLEMENTACIÓN - PERIODO DE EJECUCIÓN - PERIODICIDAD	REGISTRO / SOPORTE / OBSERVACIONES
Racionalización de Trámites	Racionalización del tiempo de los trámites cédula de ciudadanía por primera vez, duplicado, rectificación y renovación realizados en el exterior.	Validar los requerimientos técnicos para interoperar el sistema nacional de identificación y el Sistema Integral de Trámites SITAC de tal forma que permita reducir el tiempo de expedición del documento de los colombianos en el exterior. Este desarrollo corresponde a una tarea conjunta entre Cancillería y Registraduría, el cual podrá ser implementado cuando se garantice la interoperabilidad con el sistema de identificación de la Registraduría	% de valor ejecutado en la racionalización del trámite vs valor esperado en la racionalización del trámite fijado en el aplicativo y formato del SUIT del Departamento Administrativo de la Función Pública.	Responsable: Dirección Nacional de Identificación.	01/01/2018 31/12/2018	
	Racionalización de canales de pago trámite operadores de servicios postales de pago ( OSPP) para duplicado de la cédula, recatificación de cédula, duplicado de tarjeta de identidad, rectificación de tarjeta de identidad, certificados de cédula y copias y certificaciones de registro civil(nacional)	Ampliar los canales de pago a operadores de servicios postales de pago ( OSPP) habilitados por MINTIC a todos los municipios del país donde estos estén operando.(Culminando el proyecto de ampliación de canales de pago)	% de valor ejecutado en la racionalización del trámite vs valor esperado en la racionalización del trámite fijado en el aplicativo y formato del SUIT del Departamento Administrativo de la Función Pública.	Responsables: Gerencia Administrativa y Financiera - Gerencia de Informática.	01/01/2018 31/12/2018	
	Racionalización de trámites con apoyo de tecnología web para duplicado de la cédula, duplicado de tarjeta de identidad,	Realizar el trámite sin preparación de material con apoyo de tecnología web.	% de valor ejecutado en la racionalización del trámite vs valor esperado en la racionalización del trámite fijado en el aplicativo y formato del SUIT del Departamento Administrativo de la Función Pública.	Responsables: Registraduría Delegada para el Registro Civil y la Identificación - Gerencia Administrativa y Financiera - Gerencia de Informática.	01/01/2017 31/12/2018	
	Racionalización por reducción de tiempo de duración del trámite requerido para realizar entrega de la constancia del trámite de inscripción del registro civil de nacimiento y/o defunción, y la primera copia (exenta) del registro civil de nacimiento, realizada por el centro de salud.	Ampliar y consolidar la implementación de la herramienta SRC-WEB con el uso del formato de registro digital, en cinco oficinas y centros de salud con convenio vigente (Yopal, Bucaramanga, Barranquilla, Cali e Ibagué), mediante el cumplimiento de las etapas requeridas por el proyecto (adquisición de elementos periféricos, alistamiento, capacitación y seguimiento), que permitan la reducción del número de pasos, tiempos y costos para que el ciudadano obtenga la constancia del trámite de inscripción del registro civil de nacimiento y/o defunción, y la primera copia (exenta) del registro civil de nacimiento, realizada por el centro de salud.	% de valor ejecutado en la racionalización del trámite vs valor esperado en la racionalización del trámite fijado en el aplicativo y formato del SUIT del Departamento Administrativo de la Función Pública.	Gerencia Informática y Dirección Nacional de Registro Civil	01/01/2018 31/12/2018	
	Racionalización mediante la Interoperabilidad Externa entre Registradurías y Hospitales y Clínicas con convenio para la actualización de la información en base de datos de registro civil.	Lograr la interoperabilidad externa entre Oficinas de Registraduría y Hospitales/Clínicas con convenio para garantizar la actualización de las bases de datos a partir de la información registrada en el formato de registro civil de nacimiento (via SRC-WEB) en formato de papel o digital. Disponer de la información de todos los registros civiles generados en los centros de salud oportunamente en las base de datos de registro civil, para expedición de certificados, copias y preparación de documentos de identificación (tarjeta de identidad y cédula de ciudadanía)	% de valor ejecutado en la racionalización del trámite vs valor esperado en la racionalización del trámite fijado en el aplicativo y formato del SUIT del Departamento Administrativo de la Función Pública.	Gerencia Informática y Dirección Nacional de Registro Civil	01/01/2018 31/12/2019	
	Programación de otras acciones de racionalización de trámites.	Matriz de racionalización de trámites del macroproceso de registro civil e identificación para la vigencia 2019  Listado de trámites a racionalizar en la vigencia 2019.	Documento : Matriz de racionalización de trámites para el componente Racionalización de trámites vigencia 2019	Responsable: Registraduría Delegada para el Registro Civil y la Identificación, Gerencia Administrativa y Financiera - Gerencia de Informática.  Participes: Oficina de Planeación.	01/09/2018 31/12/2018	
Monitoreo a la racionalización de trámites	Realizar seguimiento cuatrimestral a las acciones programadas en la estrategia de racionalización de trámites del Plan Anticorrupción y de Atención al Colombiano.	Informe de seguimiento a la ejecución de la estrategia de racionalización de trámites en el primer, segundo y tercer cuatrimestre de la vigencia 2018.	Informe de seguimiento a la ejecución de la estrategia de racionalización de trámites en el primer, segundo y tercer cuatrimestre de la vigencia 2018 realizados.	Oficina de Control Interno	01/01/2018 31/12/2018	
<b>META</b>	Identificación de trámites a racionalizar a partir de metodologías participativas. Plan de acción en materia de racionalización de trámites elaborado, consolidado, implementado, monitoreado. Trámites racionalizados en beneficio de los colombianos que acceden y demandan los trámites y servicios de la RNEC.					

\* Estas actividades de racionalización de trámites están sujetas a cambios o modificaciones de acuerdo a los lineamientos y compromisos a adquirir en la reunión de trabajo con la Registraduría Delegada para el Registro Civil y la Identificación

Nº	Número Trámite	NOMBRE DEL TRÁMITE, PROCESO O PROCEDIMIENTO	Estado	SITUACION ACTUAL	DESCRIPCIÓN DE LA MEJORA A REALIZAR AL TRÁMITE, PROCESO O PROCEDIMIENTO	BENEFICIO AL CIUDADANO Y/O	TIPO DE RACIONALIZACION	ACCIÓN ESPECÍFICA DE RACIONALIZACIÓN	FECHA DE INICIO	FECHA FINAL	DEPENDENCIA RESPONSABLE
1	25	Cédula de ciudadanía por primera vez	Inscrito	Los trámites de colombianos en el exterior se realizan en el Sistema Integral de Trámites al Ciudadano - SITAC, sin interoperabilidad con el Sistema de Registro Civil e Identificación Colombiano. Actualmente se expide en 9 meses en promedio.	Validar los requerimientos técnicos para interoperar el sistema nacional de identificación y el Sistema Integral de Trámites SITAC de tal forma que permita reducir el tiempo de expedición del documento de los colombianos en el exterior. Este desarrollo corresponde a una tarea conjunta entre Cancillería y Registraduría, el cual podrá ser implementado cuando se garantice la interoperabilidad con el sistema de identificación de la Registraduría	Reducción del tiempo de entrega del documento de identidad en 3 meses. Se estima una disminución de Peticiones Quejas y reclamos interpuestos por los colombianos en el exterior.	Tecnológica	Interoperabilidad externa	01/01/2017	31/12/2018	Dirección Nacional de Identificación
2	44	Duplicado de la cédula de ciudadanía	Inscrito	Los trámites de colombianos en el exterior se realizan en el Sistema Integral de Trámites al Ciudadano - SITAC, sin interoperabilidad con el Sistema de Registro Civil e Identificación Colombiano. Actualmente se expide en 9 meses en promedio.	Validar los requerimientos técnicos para interoperar el sistema nacional de identificación y el Sistema Integral de Trámites SITAC de tal forma que permita reducir el tiempo de expedición del documento de los colombianos en el exterior. Este desarrollo corresponde a una tarea conjunta entre Cancillería y Registraduría, el cual podrá ser implementado cuando se garantice la interoperabilidad con el sistemas de identificación de la Registraduría	Reducción del tiempo de entrega del documento de identidad en 3 meses. Se estima una disminución de Peticiones Quejas y reclamos interpuestos por los colombianos en el exterior.	Tecnológica	Interoperabilidad externa	01/01/2017	31/12/2018	Dirección Nacional de Identificación
3	60	Rectificación de la cédula de ciudadanía	Inscrito	Los trámites de colombianos en el exterior se realizan en el Sistema Integral de Trámites al Ciudadano - SITAC, sin interoperabilidad con el Sistema de Registro Civil e Identificación Colombiano. Actualmente se expide en 9 meses en promedio.	Validar los requerimientos técnicos para interoperar el sistema nacional de identificación y el Sistema Integral de Trámites SITAC de tal forma que permita reducir el tiempo de expedición del documento de los colombianos en el exterior. Este desarrollo corresponde a una tarea conjunta entre Cancillería y Registraduría, el cual podrá ser implementado cuando se garantice la interoperabilidad con el sistemas de identificación de la Registraduría	Reducción del tiempo de entrega del documento de identidad en 3 meses. Se estima una disminución de Peticiones Quejas y reclamos interpuestos por los colombianos en el exterior.	Tecnológica	Interoperabilidad externa	01/01/2017	31/12/2018	Dirección Nacional de Identificación
4	62	Renovación de la cédula de ciudadanía	Inscrito	Los trámites de colombianos en el exterior se realizan en el Sistema Integral de Trámites al Ciudadano - SITAC, sin interoperabilidad con el Sistema de Registro Civil e Identificación Colombiano. Actualmente se expide en 9 meses en promedio.	Validar los requerimientos técnicos para interoperar el sistema nacional de identificación y el Sistema Integral de Trámites SITAC de tal forma que permita reducir el tiempo de expedición del documento de los colombianos en el exterior. Este desarrollo corresponde a una tarea conjunta entre Cancillería y Registraduría, el cual podrá ser implementado cuando se garantice la interoperabilidad con el sistemas de identificación de la Registraduría	Reducción del tiempo de entrega del documento de identidad en 3 meses. Se estima una disminución de Peticiones Quejas y reclamos interpuestos por los colombianos en el exterior.	Tecnológica	Interoperabilidad externa	01/01/2017	31/12/2018	Dirección Nacional de Identificación
5	44	Duplicado de la cédula de ciudadanía	Inscrito	En el 2017, la RNEC inicio el proyecto de ampliación de canales de pago, así las cosas actualmente los colombianos cuentan con los siguientes medios de pago: 1. Presencial, dos (2) Entidades bancarias a nivel Nacional: Banco Agrario y Banco Popular con presencia en 822 municipios del país. 2. Pago virtual sistema PSE, convenio con 17 entidades bancarias y posibilidad de entrega del documento en 1.177 municipios del país. 3. Pago a través de OSPP: * Efecty a nivel nacional con presencia en 1.047 municipios con 6.780 puntos de pago. * Supergiros con presencia en 21 departamentos 490 municipios con 7.002 puntos de pago. * Matriz - Giros y Servicios, con presencia en 382 municipios con 6.084 puntos de pago. Así las cosas, la ampliación de los canales de pago garantizan cobertura en 1.090 municipios del país y brinda facilidad de pago a los colombianos.	Ampliar los canales de pago a operadores de servicios postales de pago ( OSPP) habilitados por MINTIC a todos los municipios del país donde estos estén operando.(Culminando el proyecto de ampliación de canales de pago)	Culminando el proyecto de ampliación de canales de pago, entraría en operación un (1) operador de servicio postal de pago adicional: 4-72, con lo cual se aumentará la cantidad de pago puntos de pago con presencia en 1,102 Municipios en el país. Reducción de costos para los Colombianos que no tenía acceso para pago en los municipios de residencia y requerían trasladarse a otro municipio para realizar el pago del trámite en bancos autorizados. Mejoramiento de control de recaudos.	Administrativa	Aumento de medios de pago	01/01/2017	31/12/2018	Gerencia Admón. y Financiera - Gerencia Informática.
6	44	Duplicado de la cédula de ciudadanía	Inscrito	El trámite presencial a nivel nacional se realiza con preparación de material y entrega de contrasímbolo, para lo cual se requiere insumos cuyo valor de referencia de cada formato de trámite de cédula y tarjeta de identidad es de \$150,34 y del comprobante de documentos en trámite de \$30,54. El tiempo del funcionario para la preparación del material oscila entre 10 y 20 minutos, dependiendo de la dificultad de la toma de reseña, foto y firma, y del tipo de estación en la cual se realiza el trámite. El tiempo de entrega del documento oscila así: si es en línea entre 15 días y 30 días hábiles según el lugar entrega; presencial entre 33 días y 6 meses según el lugar de preparación en el país. El documento tramitado en oficinas se entrega en el mismo lugar de preparación y para el trámite en línea del documento se puede solicitar la entrega en cualquier lugar del país que el titular lo solicite en el momento del trámite. Con el avance de este proyecto de realización de trámites sin preparación de material con apoyo de tecnología web, se tiene en operación en 520 oficina. Hace falta culminar para lograr cobertura al 100% de municipios del país	Realizar el trámite sin preparación de material con apoyo de tecnología web.	Culminando el proyecto, el trámite sin preparación de material con apoyo de tecnología web, entraría en operación a 657 oficinas más para logra cobertura del 100%. Reducción del tiempo de atención al ciudadano en oficina pasando a un promedio de 5 minutos en la toma de información requerida. Reducción para el tiempo de entrega del documento que oscilará entre 15 días y 30 días hábiles según el lugar de preparación a nivel nacional. Reducción de Costos de insumos no utilizados en el procedimiento que pasa a ser \$0. El Colombiano podrá solicitar la entrega del documento en una oficina diferente a la que lo tramitó.	Administrativa	Reducción del tiempo de respuesta o duración del trámite	01/01/2017	31/12/2018	RDRCI - Gerencia Admón. y Financiera - Gerencia Informática.
7	60	Rectificación de la cédula de ciudadanía	Inscrito	En el 2017, la RNEC inicio el proyecto de ampliación de canales de pago, así las cosas actualmente los colombianos cuentan con los siguientes medios de pago: 1. Presencial, dos (2) Entidades bancarias a nivel Nacional: Banco Agrario y Banco Popular con presencia en 822 municipios del país. 2. Pago a través de OSPP: * Efecty a nivel nacional con presencia en 1.047 municipios con 6.780 puntos de pago. * Supergiros con presencia en 21 departamentos 490 municipios con 7.002 puntos de pago. * Matriz - Giros y Servicios, con presencia en 382 municipios con 6.084 puntos de pago. Así las cosas, la ampliación de los canales de pago garantizan cobertura en 1.090 municipios del país y brinda facilidad de pago a los colombianos.	Ampliar los canales de pago a operadores de servicios postales de pago ( OSPP) habilitados por MINTIC a todos los municipios del país donde estos estén operando.(Culminando el proyecto de ampliación de canales de pago)	Culminando el proyecto de ampliación de canales de pago, entraría en operación un (1) operador de servicio postal de pago adicional: 4-72, con lo cual se aumentará la cantidad de pago puntos de pago con presencia en 1,102 Municipios en el país. Reducción de costos para los Colombianos que no tenía acceso para pago en los municipios de residencia y requerían trasladarse a otro municipio para realizar el pago del trámite en bancos autorizados. Mejoramiento de control de recaudos.	Administrativa	Aumento de medios de pago	01/01/2017	31/12/2018	Gerencia Admón. y Financiera - Gerencia Informática.
8	39	Duplicado de la tarjeta de identidad	Inscrito	En el 2017, la RNEC inicio el proyecto de ampliación de canales de pago, así las cosas actualmente los colombianos cuentan con los siguientes medios de pago: 1. Presencial, dos (2) Entidades bancarias a nivel Nacional: Banco Agrario y Banco Popular con presencia en 822 municipios del país. 2. Pago virtual sistema PSE, convenio con 17 entidades bancarias y posibilidad de entrega del documento en 1.177 municipios del país. 3. Pago a través de OSPP: * Efecty a nivel nacional con presencia en 1.047 municipios con 6.780 puntos de pago. * Supergiros con presencia en 21 departamentos 490 municipios con 7.002 puntos de pago. * Matriz - Giros y Servicios, con presencia en 382 municipios con 6.084 puntos de pago. Así las cosas, la ampliación de los canales de pago garantizan cobertura en 1.090 municipios del país y brinda facilidad de pago a los colombianos.	Ampliar los canales de pago a operadores de servicios postales de pago ( OSPP) habilitados por MINTIC a todos los municipios del país donde estos estén operando.(Culminando el proyecto de ampliación de canales de pago)	Culminando el proyecto de ampliación de canales de pago, entraría en operación un (1) operador de servicio postal de pago adicional: 4-72, con lo cual se aumentará la cantidad de pago puntos de pago con presencia en 1,102 Municipios en el país. Reducción de costos para los Colombianos que no tenía acceso para pago en los municipios de residencia y requerían trasladarse a otro municipio para realizar el pago del trámite en bancos autorizados. Mejoramiento de control de recaudos.	Administrativa	Aumento de medios de pago	01/01/2017	31/12/2018	Gerencia Admón. y Financiera - Gerencia Informática.

N°	Número Trámite	NOMBRE DEL TRÁMITE, PROCESO O PROCEDIMIENTO	Estado	SITUACION ACTUAL	DESCRIPCIÓN DE LA MEJORA A REALIZAR AL TRÁMITE, PROCESO O PROCEDIMIENTO	BENEFICIO AL CIUDADANO Y/O	TIPO DE RACIONALIZACION	ACCIÓN ESPECÍFICA DE RACIONALIZACIÓN	FECHA DE INICIO	FECHA FINAL	DEPENDENCIA RESPONSABLE
9	39	Duplicado de la tarjeta de identidad	Inscrito	El trámite presencial a nivel nacional se realiza con preparación de material y entrega de contraseña, para lo cual se requiere insumos cuyo valor de referencia de cada formato de trámite de cedula y tarjeta de identidad es de \$150,34 y del comprobante de documentos en trámite de \$30,54. El tiempo del funcionario para la preparación del material oscila entre 10 y 20 minutos, dependiendo de la dificultad de la toma de reseña, foto y firma, y del tipo de estación en la cual se realiza el trámite. El tiempo de entrega del documento oscila así: si es en línea entre 15 días y 30 días hábiles según el lugar entrega; presencial entre 33 días y 6 meses según el lugar de preparación en el país. El documento tramitado en oficinas se entrega en el mismo lugar de preparación y para el trámite en línea el documento se puede solicitar la entrega en cualquier lugar del país que el titular lo solicite en el momento del trámite.	Realizar el trámite sin preparación de material con apoyo de tecnología web.	Reducción del tiempo de atención al ciudadano en oficina pasando a un promedio de 5 minutos en la toma de información requerida. Los Colombianos en el exterior podrán solicitar el trámite sin preparación de material. Reducción para el tiempo de entrega del documento que oscilaría entre 15 días y 30 días hábiles según el lugar de preparación a nivel nacional y aproximadamente 30 días hábiles para entregar los documentos a los consulados. Reducción de Costos de Insumos no utilizados en el procedimiento que pasa a ser 0.	Administrativa	Reducción del tiempo de respuesta o duración del trámite	01/01/2017	31/12/2018	RDRCI - Gerencia Admón. y Financiera - Gerencia Informática.
10		Rectificación de la tarjeta de identidad	Inscrito	En el 2017, la RNEC inicio el proyecto de ampliación de canales de pago, así las cosas actualmente los colombianos cuentan con los siguientes medios de pago: 1. Presencial, dos (2) Entidades bancarias a nivel Nacional: Banco Agrario y Banco Popular con presencia en 822 municipios del país. 2. Pago a través de OSPP: * Efecty a nivel nacional con presencia en 1.047 municipios con 6.780 puntos de pago. * Superpuros con presencia en 21 departamentos 490 municipios con 7.002 puntos de pago. * Matiz - Giro y Servicios, con presencia en 382 municipios con 6.084 puntos de pago. Así las cosas, la ampliación de los canales de pago garantizan cobertura en 1.090 municipios del país y brinda facilidad de pago a los colombianos.	Ampliar los canales de pago a operadores de servicios postales de pago ( OSPP) habilitados por MINTIC a todos los municipios del país donde estos estén operando.(Culminando el proyecto de ampliación de canales de pago)	Culminando el proyecto de ampliación de canales de pago, entraría en operación un (1) operador de servicio postal de pago adicional: 4-72, con lo cual se aumentará la cantidad de pago puntos de pago con presencia en 1,102 Municipios en el país. Reducción de costos para los Colombianos que no tenía acceso para pago en los municipios de residencia y requerían trasladarse a otro municipio para realizar el pago del trámite en bancos autorizados. Mejoramiento de control de recaudos.	Administrativa	Aumento de medios de pago	01/01/2017	31/12/2018	Gerencia Admón. y Financiera - Gerencia Informática.
11	126	Copia de la inscripción en el registro civil de nacimiento, matrimonio o defunción	Inscrito	En el 2017, la RNEC inicio el proyecto de ampliación de canales de pago, así las cosas actualmente los colombianos cuentan con los siguientes medios de pago: 1. Presencial, dos (2) Entidades bancarias a nivel Nacional: Banco Agrario y Banco Popular con presencia en 822 municipios del país. 2. Pago a través de OSPP: * Efecty a nivel nacional con presencia en 1.047 municipios con 6.780 puntos de pago. * Superpuros con presencia en 21 departamentos 490 municipios con 7.002 puntos de pago. * Matiz - Giro y Servicios, con presencia en 382 municipios con 6.084 puntos de pago. Así las cosas, la ampliación de los canales de pago garantizan cobertura en 1.090 municipios del país y brinda facilidad de pago a los colombianos.	Ampliar los canales de pago a operadores de servicios postales de pago ( OSPP) habilitados por MINTIC a todos los municipios del país donde estos estén operando.(Culminando el proyecto de ampliación de canales de pago)	Culminando el proyecto de ampliación de canales de pago, entraría en operación un (1) operador de servicio postal de pago adicional: 4-72, con lo cual se aumentará la cantidad de pago puntos de pago con presencia en 1,102 Municipios en el país. Reducción de costos para los Colombianos que no tenía acceso para pago en los municipios de residencia y requerían trasladarse a otro municipio para realizar el pago del trámite en bancos autorizados. Mejoramiento de control de recaudos.	Administrativa	Aumento de medios de pago	01/01/2017	31/12/2018	Gerencia Admón. y Financiera - Gerencia Informática.
12	47	Certificado de estado de cédula de ciudadanía	Inscrito	En el 2017, la RNEC inicio el proyecto de ampliación de canales de pago, así las cosas actualmente los colombianos cuentan con los siguientes medios de pago: 1. Presencial, dos (2) Entidades bancarias a nivel Nacional: Banco Agrario y Banco Popular con presencia en 822 municipios del país. 2. Pago a través de OSPP: * Efecty a nivel nacional con presencia en 1.047 municipios con 6.780 puntos de pago. * Superpuros con presencia en 21 departamentos 490 municipios con 7.002 puntos de pago. * Matiz - Giro y Servicios, con presencia en 382 municipios con 6.084 puntos de pago. Así las cosas, la ampliación de los canales de pago garantizan cobertura en 1.090 municipios del país y brinda facilidad de pago a los colombianos.	Ampliar los canales de pago a operadores de servicios postales de pago ( OSPP) habilitados por MINTIC a todos los municipios del país donde estos estén operando.(Culminando el proyecto de ampliación de canales de pago)	Culminando el proyecto de ampliación de canales de pago, entraría en operación un (1) operador de servicio postal de pago adicional: 4-72, con lo cual se aumentará la cantidad de pago puntos de pago con presencia en 1,102 Municipios en el país. Reducción de costos para los Colombianos que no tenía acceso para pago en los municipios de residencia y requerían trasladarse a otro municipio para realizar el pago del trámite en bancos autorizados. Mejoramiento de control de recaudos.	Administrativa	Aumento de medios de pago	01/01/2017	31/12/2018	Gerencia Admón. y Financiera - Gerencia Informática.
13	13	Inscripción en el Registro Civil de Nacimiento	Inscrito	Del proceso de inscripción se entrega la constancia del trámite y la primera copia del Registro Civil (extenta). En los hospitales y clínicas autorizadas para adelantar el Registro Civil de Nacimiento, el ciudadano debe esperar una semana en promedio para desplazarse a la Registraduría y reclamar los documentos citados. Al cumplirse el proceso de inscripción con la autorización (firma) por parte del servidor con función registral, se han generado gastos en desplazamiento (estimados en \$2.000 COL por trayecto/persona) e inversión de tiempo (en promedio ocho días de espera) para el colombiano. Además, la entidad ha incurrido en costos en el momento de recoger los formatos de inscripción diligenciados (estimados en \$2.000 COL por trayecto/persona). Adicionalmente, existen algunos hospitales que no operan en línea con la base de datos central de registro civil, lo cual impide que la información sea actualizada oportunamente en el sistema de información de registro civil (SIRC). Actualmente la herramienta SRC-WEB se encuentra instalada en los Hospitales que cuentan con convenio y fueron programados para la ciudad de Bogotá.	Ampliar y consolidar la implementación de la herramienta SRC-WEB con el uso del formato de registro digital, en cinco oficinas y centros de salud con convenio vigente (Yopal, Bucaramanga, Barranquilla, Cali e Ibaqué), mediante el cumplimiento de las etapas requeridas por el proyecto (adquisición de elementos periféricos, alistamiento, capacitación y seguimiento), que permitan la reducción del número de pasos, tiempos y costos para que el ciudadano obtenga la constancia del trámite de inscripción y la primera copia (extenta) del registro civil de nacimiento realizada por el centro de salud.	Reducción del tiempo en una semana en promedio de espera por parte del colombiano para reclamar la constancia y primera copia gratuita de la inscripción. Reducción en los costos de desplazamiento para el colombiano para reclamar la constancia y primera copia (estimados en dos trayectos a \$2.000 COL por persona). Reducción en los costos de desplazamiento para la Entidad (estimados en dos trayectos a \$2.000 COL por persona), para reclamar y/o devolver las inscripciones aprobadas.	Tecnológica	Reducción de tiempo de duración del trámite requerido para realizar entrega de la constancia y la primera copia (gratuita) de la inscripción en el RCN tramitada por el centro de salud.	01/01/2017	31/12/2019	Gerencia Informática, Soporte Técnico para el Registro Civil y la Identificación, y Dirección Nacional de Registro Civil
14	55	Inscripción en el Registro Civil de Defunción	Inscrito	En el momento de la inscripción del registro civil de defunción se entrega al colombiano la constancia del trámite realizado; en los hospitales y clínicas autorizadas para adelantar el Registro Civil de Defunción, el ciudadano debe esperar una semana en promedio para desplazarse a la Registraduría y reclamar el documento citado. Al cumplirse el proceso de inscripción con la autorización (firma) por parte del servidor con función registral, se han generado gastos en desplazamiento (estimados en \$2.000 COL por trayecto/persona) e inversión de tiempo (en promedio ocho días de espera) para el colombiano. Además, la entidad ha incurrido en costos en el momento de recoger los formatos de inscripción diligenciados (estimados en \$2.000 COL por trayecto/persona). Adicionalmente, existen algunos hospitales que no operan en línea con la base de datos central de registro civil, lo cual impide que la información sea actualizada oportunamente en el sistema de información de registro civil (SIRC). Actualmente la herramienta SRC-WEB se encuentra instalada en los Hospitales que cuentan con convenio y fueron programados para la ciudad de Bogotá.	Ampliar y consolidar la implementación de la herramienta SRC-WEB con el uso del formato de registro digital, en cinco oficinas y centros de salud con convenio vigente (Yopal, Bucaramanga, Barranquilla, Cali e Ibaqué), mediante el cumplimiento de las etapas requeridas por el proyecto (adquisición de elementos periféricos, alistamiento, capacitación y seguimiento), que permitan la reducción del número de pasos, tiempos y costos para que el ciudadano obtenga la constancia del trámite de inscripción del registro civil de defunción realizada por el centro de salud.	Reducción del tiempo en una semana en promedio de espera por parte del colombiano para reclamar la constancia de la inscripción. Reducción en los costos de desplazamiento para el colombiano para reclamar la constancia y primera copia (estimados en dos trayectos a \$2.000 COL por persona). Reducción en los costos de desplazamiento para la Entidad (estimados en dos trayectos a \$2.000 COL por persona), para reclamar y/o devolver las inscripciones aprobadas.	Tecnológica	Reducción de tiempo de duración del trámite requerido para realizar entrega de la constancia de la inscripción en el RCD tramitada por el centro de salud.	01/01/2017	31/12/2019	Gerencia Informática, Soporte Técnico para el Registro Civil y la Identificación, y Dirección Nacional de Registro Civil
13	15	Inscripción en el Registro Civil de Nacimiento	Inscrito	Algunos registros civiles de nacimiento elaborados por los Hospitales y Clínicas con convenio no se actualizan automáticamente en las bases de datos de registro civil, por lo cual los ciudadanos no cuentan oportunamente con la información disponible para la expedición de copias, certificados y documentos de identificación, requiriendo de trámites adicionales como la postgrabación y corrección de datos registrados en dicha base de datos, lo que retrasa los tiempos de acceso a la información y en la preparación de los documentos.	Lograr la interoperabilidad externa entre Oficinas Registraduría y Hospitales/Clínicas con convenio para garantizar la actualización de las bases de datos a partir de la información registrada en el formato de registro civil de nacimiento (vía SRC-WEB) en formato de papel o digital. Disponer de la información de todos los registros civiles generados en los centros de salud oportunamente en las bases de datos de registro civil, para expedición de certificados, copias y preparación de documentos de identificación (tarjeta de identidad y cédula de ciudadanía)	La información de los registros civiles generados en los centros de salud con convenio se encontrará disponible para expedición de certificados, copias y demás própositos que tiene como base la información de este registro.	Tecnológica	Interoperabilidad Externa entre Registradurías y Hospitales y Clínicas con convenio para la actualización de la información en base de datos de registro civil.	01/01/2017	31/12/2019	Gerencia Informática, Soporte Técnico para el Registro Civil y la Identificación, y Dirección Nacional de Registro Civil
16	55	Inscripción en el Registro Civil de Defunción	Inscrito	Algunos registros civiles de defunción elaborados por los Hospitales y Clínicas con convenio no se actualizan automáticamente en las bases de datos de registro civil, por lo cual los ciudadanos no cuentan oportunamente con la información disponible para la expedición de copias, certificados y documentos de identificación, requiriendo de trámites adicionales como la postgrabación y corrección de datos registrados en dicha base de datos, lo que retrasa los tiempos de acceso a la información y en la preparación de los documentos.	Lograr la interoperabilidad externa entre Oficinas Registraduría y Hospitales/Clínicas para garantizar la actualización de las bases de datos a partir de la información registrada en el formato de registro civil de defunción (vía SRC-WEB), reduciendo el número de pasos, los tiempos y costos para que el ciudadano pueda acceder a la información de registro civil sin requerir trámites adicionales (postgrabación de registro civil de nacimiento), para expedición de certificados, copias y demás própositos que tiene como base la información de este registro.	La información de los registros civiles generados en los centros de salud con convenio se encontrará disponible para expedición de certificados, copias y demás própositos que tiene como base la información de este registro.	Tecnológica	Interoperabilidad Externa entre Registradurías y Hospitales y Clínicas con convenio para la actualización de la información en base de datos de registro civil.	01/01/2017	31/12/2019	Gerencia Informática, Soporte Técnico para el Registro Civil y la Identificación, y Dirección Nacional de Registro Civil

 <b>REGISTRADURÍA</b> <small>NACIONAL DEL ESTADO CIVIL</small>	<b>PROCESO</b>	PLANEACIÓN DE LA GESTIÓN INSTITUCIONAL	<b>CÓDIGO</b>	PGFT33
	<b>FORMATO</b>	PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL COLOMBIANO VIGENCIA 2018	<b>VERSIÓN</b>	0

**COMPONENTE 5: GESTIÓN ÉTICA Y RIESGOS DE CORRUPCIÓN**

Aprobado: 13/09/2017

<b>OBJETIVO</b>	Mitigar el riesgo de corrupción mediante el fortalecimiento de los controles para tratarlos y de esta manera minimizar su impacto y promover los valores éticos orientados a que el servidor público de la RNEC asuma sus responsabilidades frente a los grupos con los que interactúa, a encaminar sus acciones hacia el establecimiento de modelos de trabajo orientados por la ética pública.					
<b>SUBCOMPONENTES</b>	1.Divulgación 2.Monitoreo y revisión 3.Seguimiento 4.Construcción del Mapa de Riesgos de Corrupción. 5. Ajustes 6. Divulgación 7. Consulta y Socialización 8.Consolidación 9.Revisión y validación 10.Aprobación 11.Gestión Ética.					
<b>EJES DE ACCIÓN</b>	<b>ACTIVIDADES</b>	<b>PRODUCTO</b>	<b>INDICADOR</b>	<b>RESPONSABLE</b>	<b>FECHA LÍMITE DE IMPLEMENTACIÓN - PERIODO DE EJECUCIÓN - PERIODICIDAD</b>	<b>REGISTRO / SOPORTE / OBSERVACIONES</b>
Divulgación	Divulgación del Mapa de Riesgo de Corrupción de la RNEC del nivel central y desconcentrado para la vigencia 2018 en su versión definitiva.	Mapa de Riesgos revisado, ajustado y actualizado de manera justificada, motivada e informada a la Oficina de Planeación y a la Oficina de Control Interno.	1 Mapa de Riesgos de Corrupción vigencia 2018	Responsable: Oficina de Planeación.	01/01/2018 28/02/2018	
Monitoreo y revisión	Monitoreo permanente del Mapa de Riesgos de Corrupción vigencia 2018, por parte de los responsables y ejecutores de los procesos.	1 Documento de Monitoreo del mapa de riesgos de corrupción	Mapa de Riesgos de Corrupción monitoreado por los responsables de los macroprocesos de manera mensual.	Responsables: Jefes de área y líderes de los procesos al interior de la RNEC.	01/01/2018 31/12/2018	
	Revisión y ajuste del Mapa de Riesgos de la RNEC de ser necesario por parte del nivel central y las delegaciones.	Mapa de Riesgos revisado, ajustado y actualizado de manera justificada, motivada e informada a la Oficina de Planeación y a la Oficina de Control Interno.	No. de versiones del PAyAC y del Mapa de Riesgos de la RNEC.	Responsables: Jefes de área, líderes de los procesos al interior de la RNEC, Registraduría Distrital y Delegaciones departamentales. Participes: Oficina de Planeación y Oficina de Prensa y comunicaciones.	01/01/2018 - 30/06/2018 01/07/2018- 31/12/2018	
Seguimiento	Realizar seguimiento a los Mapas de Riesgos de Corrupción - vigencia 2018.	3 Informes de seguimiento	% de avance en el desarrollo de las actividades planteadas en los Mapas de Riesgos de Corrupción de la RNEC.	Oficina de Control Interno	01/01/2018 31/12/2018	
	Publicar el primer, segundo y tercer informe de seguimiento al Mapa de Riesgos de Corrupción vigencia 2018.	3 informes de seguimiento al mapa de riesgos de corrupción publicados	Informe de seguimiento	Oficina de Control Interno	01/01/2018 31/12/2018	
Construcción del Mapa de Riesgos de Corrupción.	Adecuación de las herramientas metodológicas de orientación al interior de la RNEC para la construcción del Mapa de Riesgos de Corrupción de la RNEC para la vigencia 2019.	1 Taller realizado para la construcción del Mapa de Riesgos de Corrupción de la RNEC.	Taller Mapa de Riesgos de Corrupción-Vigencia 2019 .	Oficina de Planeación.	01/07/2018 31/08/2018	
	Envío de las herramientas metodológicas de orientación al interior de la Entidad para la construcción del Mapa de Riesgos de Corrupción del nivel central y desconcentrado - vigencia 2019.	1 Memorando de envío de las herramientas metodológicas para la construcción del mapa de riesgos de corrupción	Oficio- Memorando de Solicitud de construcción del Mapa de Riesgos de Corrupción a todos los responsables de los macroprocesos del nivel central y a las delegaciones departamentales y a sus equipos de trabajo.	Oficina de Planeación.	01/09/2018 31/10/2018	
	Identificación, construcción, valoración y análisis de los riesgos de corrupción por parte de cada responsable de Macroprocesos en el nivel central y desconcentrado junto con su equipo de trabajo.	1 Taller de Mapa de Riesgos de Corrupción-Vigencia 2019 realizado por los funcionarios competentes en el tema	Riesgos de corrupción, identificados, construidos, evaluados y valorados por los funcionarios competentes de acuerdo a la normatividad, metodologías y talleres vigentes. (i) Identificación de los objetivos del proceso, las causas, los riesgos de corrupción y las consecuencias.	Responsables: Líderes de los macroprocesos al en el nivel central, Delegaciones Departamentales y Registraduría Distrital.	01/09/2018 31/10/2018	
	Acompañamiento y asesoría a las áreas en la elaboración del Mapa de Riesgos de Corrupción con el fin de fortalecer la construcción del Mapa de Riesgos en nivel central, Registraduría Distrital y Delegaciones Departamentales.	Asesorías prestadas a las áreas para la adecuada construcción del Mapa de Riesgos de Corrupción, mediante correo electrónico, vía telefónica, presencial y en talleres.	# de asesorías r realizadas a las áreas en la elaboración del mapa de riesgos de corrupción	Responsables: Oficina de Planeación, Registraduría Distrital y Delegaciones Departamentales.	01/09/2018 31/10/2018	
Revisión y validación	Revisión y validación del Mapa de Riesgos de Corrupción del nivel desconcentrado por parte de cada uno de los responsables de macroprocesos del nivel central.	1 Mapa de Riesgos de Corrupción del nivel desconcentrado revisado y validado por parte de cada uno de los responsables de macroprocesos del nivel central.	No. de observaciones efectuadas por los responsables de los macroprocesos del nivel central con el objeto de corregir, aclarar o modificar los Mapas de Riesgos de Corrupción propuestos por el nivel desconcentrado.	Oficina de Planeación.	01/11/2018 31/12/2018	
Consolidación	Consolidación del Mapa de Riesgos de Corrupción del nivel central y desconcentrado de la RNEC para la vigencia 2019.	1 Mapa de Riesgos de Corrupción de la RNEC 2018	Mapa de Riesgos de Corrupción de la RNEC 2018	Oficina de Planeación.	01/11/2018 31/12/2018	

EJES DE ACCIÓN	ACTIVIDADES	PRODUCTO	INDICADOR	RESPONSABLE	FECHA LÍMITE DE IMPLEMENTACIÓN - PERIODO DE EJECUCIÓN - PERIODICIDAD	REGISTRO / SOPORTE / OBSERVACIONES
Aprobación	Aprobación del Mapa de Riesgos de Corrupción -2019	1 Documento Plan Anticorrupción y de Atención al Colombiano y Mapa de Riesgos de Corrupción socializado, apropiado y aprobado por parte de la Alta Dirección de la Entidad en sesión de Comité Directivo.	Indicador de cumplimiento: aprobación definitiva mediante acta del Plan Anticorrupción y de Atención al Colombiano y Mapas de Riesgos de Corrupción.	Comité Directivo.	01/11/2018 31/12/2018	
Consulta y Socialización	Socialización del Mapa de Riesgos de Corrupción -2019- vía correo electrónico, intranet y boletín de prensa con los funcionarios y contratistas de la Entidad, y vía página web, foro o encuesta con la ciudadanía, órganos de control, otras entidades públicas y privadas y demás interesados externos a la RNEC.	Documento proyecto de Mapa de Riesgos de Corrupción socializado vía correo electrónico, intranet y boletín de prensa con los funcionarios y contratistas de la Entidad, y vía página web, foro o encuesta con la ciudadanía, órganos de control, otras entidades públicas y privadas y demás interesados externos a la RNEC.	Indicador de cumplimiento: Consulta y socialización del Mapa de Riesgos de Corrupción con actores internos y externos. No. de actores externos que participaron en la socialización del mapa de riesgo de corrupción.	Responsable: Oficina de Planeación. Participes: Oficina de Prensa y Comunicaciones y líderes de los macroprocesos a nivel central.	01/11/2018 31/12/2018	
Ajustes	Ajustar los Mapas de Riesgos de Corrupción de conformidad con las sugerencias y hallazgos producto de la socialización previa a nivel interno y externo.	1 Mapa de Riesgos de Corrupción de la RNEC vigencia 2018 ajustados.	1 Mapa de Riesgos de Corrupción vigencia 2019 ajustado	Responsable: Oficina de Planeación.	15/01/2018	
Divulgación	Divulgación del Mapa de Riesgo de Corrupción de la RNEC del nivel central y desconcentrado para la vigencia 2019 en su versión definitiva.	1 Mapa de Riesgos de Corrupción de la RNEC vigencia 2018 divulgado	Indicador de cumplimiento: publicación del Mapa de Riesgos de Corrupción de la RNEC en su nivel central y desconcentrado conforme a ley.	Responsable: Oficina de Planeación.	15/01/2018	
Gestión Ética	Divulgar el Código de Ética y Buenas Prácticas: Integridad, Compromisos y Protocolos Éticos de los Directivos, los Servidores Públicos y Contratistas de la RNEC	1 Documento Código de Ética y Buenas Prácticas: Integridad, Compromisos y Protocolos Éticos de los Directivos, los Servidores Públicos y Contratistas de la RNEC" divulgado.	Documento "Código, integridad, compromiso y protocolos éticos" divulgado	Responsables: Comité de Ética / Gestores y Facilitadores/ Servidores	02/01/2018-30/04/2018	
	Desarrollar actividades de Práctica Ética en el Trabajo	Actividades de practica Ética	Número de participantes y actividades realizadas	Responsables: Comité de Ética / Gestores y Facilitadores/ Servidores	02/01/2018-31/12/2018	
	Realizar Encuesta de Percepción Ética.	1 Encuesta de Percepción Ética efectuada	Encuesta efectuada	Responsables: Comité de Ética / Gestores y Facilitadores/ Servidores	01/05/2018-31/10/2018	
	Programar y efectuar el festival de valores al interior de la Entidad.	1 Festival de valores realizado	Actividades Realizadas y número de participantes	Responsables: Comité de Ética / Gestores y Facilitadores/ Servidores	01/07/2018-31/10/2018	
	Realizar el Informe de la Gestión Ética y presentación de acciones de mejora.	1 Informe Gestión Ética elaborado	Informe elaborado y presentado.	Responsables: Comité de Ética / Gestores y Facilitadores/ Servidores	02/01/2018-31/12/2018	
<b>META</b>	Herramientas para la Gestión del Riesgo de corrupción actualizadas. Mapa de Riesgos de Corrupción de la RNEC en el nivel central y desconcentrado para la vigencia 2018 elaborados, consolidados, socializados, ajustados, revisados, validados, divulgados, ejecutados, monitoreados, controlados y evaluados. Mapa de Riesgos de Corrupción de la RNEC en el nivel central y desconcentrado para la vigencia 2019 elaborados, consolidados, socializados, ajustados, revisados, validados y divulgados. Gestión ética fortalecida y apropiada por la RNEC por parte de los Directivos, Servidores Públicos y Contratistas de la entidad.					

	<b>PROCESO</b>	PLANEACIÓN DE LA GESTIÓN INSTITUCIONAL	<b>CÓDIGO</b>	PGFT33
	<b>FORMATO</b>	PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL COLOMBIANO VIGENCIA 2018	<b>VERSIÓN</b>	0

Aprobado:13/09/2017

**COMPONENTE 6: PARTICIPACIÓN CIUDADANA**

<b>OBJETIVO</b>	Fomentar y cualificar la participación ciudadana para el mejoramiento de los servicios entre la Registraduría Nacional del Estado Civil y los colombianos para el mejoramiento de los servicios.					
<b>SUBCOMPONENTES</b>	1.Capacitación y sensibilización en participación ciudadana. 2.Participación ciudadana en racionalización de trámites. 3.Acciones de participación colaboración con la ciudadanía					
<b>EJES DE ACCIÓN</b>	<b>ACTIVIDADES</b>	<b>PRODUCTO</b>	<b>INDICADOR</b>	<b>RESPONSABLE</b>	<b>FECHA LÍMITE DE IMPLEMENTACIÓN - PERIODO DE EJECUCIÓN - PERIODICIDAD</b>	<b>REGISTRO / SOPORTE / OBSERVACIONES</b>
Capacitación y sensibilización en participación ciudadana.	Brindar capacitaciones en materia de participación y control social a la gestión pública.	1 Capacitación en materia de participación ciudadana y control social a la gestión pública	Servidores públicos y ciudadanos capacitados en temas de rendición de cuentas, participación y control social de la gestión pública de la RNEC.	Oficina de Planeación y Oficina de Control Interno	01/01/2018 31/12/2018	
Acciones de participación colaboración con la ciudadanía	Realizar mesas de diálogo con la ciudadanía para identificar acciones de mejora y posibilidades de racionalización de trámites en materia de registro civil e identificación (II Semestre 2018)	Documento memoria de las mesas de diálogo Acta con los compromisos en materia de racionalización de trámites	Mesas de diálogo con la ciudadanía para identificar acciones de mejores en racionalización de trámites realizadas	Registraduría Delegada para la Identificación y el Registro Civil Oficina de Planeación	01/07/2018 31/12/2018	
	Desarrollar e implementar el Chat para conocer posibles acciones de racionalización de trámites, procesos y la atención para el mejoramiento de servicios al ciudadano	1 Chat para el mejoramiento de servicios al ciudadano	1 Chat para el mejoramiento de servicios al ciudadano implementado	Oficina de Planeación	01/01/2018 31/12/2018	
Acción de participación y colaboración con servidores públicos de la RNEC	Desarrollar el premio "Participa con la Registraduría" para fomentar ideas innovadoras y creativas de los servidores públicos que busquen incentivar la participación ciudadana para el mejoramiento del servicio.	1 Premio desarrollado e implementado con los servidores públicos de la RNEC	1 Premio desarrollado e implementado con los servidores públicos de la RNEC	Oficina de Planeación	01/01/2018 31/12/2018	
Acción de participación y colaboración con servidores públicos de otras entidades	Desarrollar café conversacional con servidores de otras entidades para intercambiar experiencias exitosas sobre participación para el mejoramiento de servicios	1 Café conversacional con servidores de otras entidades	1 Café conversacional con servidores de otras entidades realizado	Oficina de Planeación	01/01/2018 31/12/2018	
<b>META</b>	Gestión pública de la Registraduría Nacional del Estado Civil con enfoque participativo. Servidores capacitados en participación ciudadana y control social a la gestión pública.					

\* Esta misma actividad se llevará a cabo en la misma sesión de las mesas de diálogo regional del componente 6 "Rendición de Cuentas"

		PROCESO	PLANEACIÓN DE LA GESTIÓN INSTITUCIONAL			CÓDIGO	PGFT33
		FORMATO	PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL COLOMBIANO VIGENCIA 2018			VERSIÓN	0
COMPONENTE 7: RENDICIÓN DE CUENTAS <span style="float: right;">Aprobado: 13/09/2017</span>							
OBJETIVO	Establecer el proceso de rendición de cuentas con información clara a nivel cualitativo y cuantitativo, diversificando los canales de diálogo y asumiendo compromisos con los ciudadanos para el mejoramiento de la gestión institucional.						
SUBCOMPONENTES	1.Capacitación y sensibilización 2.Información de calidad en lenguaje comprensible 3. Diálogo de doble vía con la ciudadanía y sus organizaciones. 4.Evaluación y retroalimentación de la gestión institucional						
EJES DE ACCIÓN	ACTIVIDADES	PRODUCTO	INDICADOR	RESPONSABLE	FECHA LÍMITE DE IMPLEMENTACIÓN - PERIODO DE EJECUCIÓN - PERIODICIDAD	REGISTRO / SOPORTE / OBSERVACIONES	
Capacitación y sensibilización	Capacitar y sensibilizar a los servidores públicos de la RNEC y a los colombianos en materia de transparencia y rendición de cuentas.	6 Capacitación realizadas	Capacitaciones y campañas de sensibilización a los servidores públicos y a los colombianos en materia de transparencia, rendición de cuentas y participación ciudadana.	Oficina de Planeación	01/01/2018 31/12/2018		
Información de calidad en lenguaje comprensible	Información clara de los espacios y eventos de rendición de cuentas, mediante las siguientes actividades: Acciones de free press para dar a conocer a través de los medios de comunicación el día, hora y canales a través de los cuales se llevarán a cabo los diferentes eventos de rendición de cuentas. Estrategia en redes sociales para dar a conocer el día, hora y canales a través de los cuales se llevará a cabo los diferentes eventos de rendición de cuentas. Aviso en permanente en página web para dar a conocer el día, hora y canales a través de los cuales se llevará a cabo los diferentes eventos de rendición de cuentas.	Información de interés para los eventos de rendición de cuentas identificada y preparada en lenguaje claro.	Indicador de cumplimiento: publicación de los insumos de los eventos de rendición de cuentas.	Responsable: Jefe de la Oficina de Comunicaciones y Prensa. Participantes: Oficina de Planeación.	01/09/2018 31/12/2018		
Diálogo de doble vía con la ciudadanía y sus organizaciones.	Realizar mesas de trabajo con grupo de expertos en temas misionales de la entidad.	Mesas de trabajo realizadas Relatoría de las mesas de trabajo realizadas	No. de mesas de trabajo realizadas.	Responsables: Oficina de Planeación Oficina de Prensa y Comunicaciones	01/02/2018 30/06/2018		
	Efectuar un Work Coffee presentando los avances de gestión de la RNEC en materia misional	1 Work Coffee realizado	No. De Work Coffee realizado	Responsables: Oficina de Planeación Oficina de Prensa y Comunicaciones	01/07/2018-31/12/2018		
	Gestionar la invitación a los diferentes grupos de interés y a los colombianos y colombianas para participar en las diferentes actividades y eventos de la estrategia de Rendición de Cuentas de la RNEC para la vigencia 2018.	Invitaciones a los eventos de la estrategia de rendición de cuentas, enviados a los colombianos y demás actores interesados con mínimo 15 días de anticipación a la realización del evento.	Invitaciones enviadas a ciudadanos interesados en participar en la rendición de cuentas. No. de grupos de ciudadanos o actores invitados a participar en el proceso de rendición de cuentas.	Responsable: Oficina de Prensa y Comunicaciones.	01/11/2018 31/12/2018		
	Diseñar y habilitar los mecanismos físicos o virtuales en donde los colombianos puedan consignar sus sugerencias frente a los temas que considere deben ser tenidos en cuenta en los espacios y eventos de diálogo y rendición de cuentas.	Encuestas y consultas de temas de interés para los eventos de rendición de cuentas diseñadas, habilitadas y dirigidas a los colombianos.	No. de encuestas y mecanismos físicos o virtuales diseñados y habilitados para consultar a los colombianos sobre temas de interés para los eventos de rendición de cuentas.	Responsables: Oficina de Prensa y Comunicaciones. Participes: Registradurías Delegadas de Electoral y Registro Civil e Identificación.	01/09/2018 31/12/2018		
	Realizar Mesas de diálogo y de rendición de cuentas regionales con grupos de ciudadanos organizados, veedurías o similares, en las 5 regiones en las cuales está dividido geográficamente el país, para recoger inquietudes que puedan ser incluidas en la audiencia participativa de rendición de cuentas.	5 Mesas de diálogo y rendición de cuentas regionales realizadas. Documento escrito o audiovisual que recoja el desarrollo de la mesa de diálogo regional y de rendición de cuentas.	No. de mesas de diálogo y de rendición de cuentas regionales realizadas. No. de participantes en los eventos de mesas de diálogo y rendición de cuentas efectuadas. No. de inquietudes y sugerencias recibidas en las mesas de diálogo y de rendición de cuentas regionales.	Responsables: Oficina de Planeación, Oficina de Control Interno, Oficina de Prensa y Comunicaciones y Delegados departamentales en los que se realiza la mesa de diálogo y rendición de cuentas.	01/07/2018 31/12/2018		
	Realizar la Rendición de cuentas del nivel desconcentrado.	Rendición de cuentas de los registradores distritales y delegados departamentales	Indicador de cumplimiento: Informes y eventos de rendición de cuentas del nivel desconcentrado efectuados.	Responsables: Oficina de Planeación, Oficina de Control Interno, Oficina de Prensa y Comunicaciones, Delegados Departamentales y Registradores Distritales.	01/11/2018 31/12/2018		
	Realizar la Audiencia Pública Participativa de Rendición de cuentas de la RNEC de la vigencia 2018.	1 Rendición de Cuentas realizada	Memorias de la audiencia pública participativa de rendición de cuentas. Listas de asistencia a la audiencia pública participativa de rendición de cuentas.	Responsables: Oficina de Planeación, Oficina de Control Interno, Oficina de Prensa y Comunicaciones y Delegados departamentales en los que se realiza la mesa de diálogo y rendición de cuentas.	01/11/2018 31/12/2018		
Evaluación y retroalimentación de la gestión institucional	Diseñar y aplicar los instrumentos metodológicos para efectuar la evaluación de cada uno de los canales, medios, espacios y eventos de la estrategia de rendición de cuentas.	Encuestas de percepción de canales, medios, espacios y eventos de rendición de cuentas efectuadas, consolidadas y analizadas.	No. de encuestas realizadas.	Responsable: Oficina de Prensa y Comunicaciones.	01/11/2018 31/12/2018		
	Realizar seguimiento cuatrimestral a las acciones programadas en la estrategia de rendición de cuentas del Plan Anticorrupción y de Atención al Colombiano.	Informe de seguimiento a la ejecución de la estrategia de rendición de cuentas en el primer, segundo y tercer cuatrimestre de la vigencia 2017.	% de avance en la ejecución de las actividades de la estrategia de rendición de cuentas	Responsable: Oficina de Control Interno	01/11/2018 31/12/2018		
	Consolidar, elaborar, socializar y publicar el informe general anual de evaluación de los resultados de la estrategia de Rendición de Cuentas y el documento memoria de la Rendición de Cuentas vigencia 2018.	1 Informe general anual de evaluación de la estrategia de Rendición de Cuentas	Informe anual que contenga el resultado de la implementación y desarrollo de las actividades contenidas en la estrategia de rendición de cuentas del Plan Anticorrupción y de Atención al Colombiano.	Responsable: Oficina de Control Interno	01/11/2018 31/12/2018		
	Elaborar y divulgar el plan de mejoramiento institucional a partir de los acuerdos, propuestas y evaluaciones que resulten de las acciones del proceso de rendición de cuentas de la RNEC.	1 Plan de Mejoramiento Institucional	Plan de mejoramiento de la estrategia de rendición de cuentas, el cual contenga las observaciones y sugerencias de mejora para la rendición de cuentas de las siguientes vigencias.	Responsable: Oficina de Control Interno. Participes: Áreas involucradas en la estrategia de rendición de cuentas.	01/11/2018 31/12/2018		
<b>META</b>	Lineamientos y estrategia de rendición de cuentas diseñadas, implementadas, evaluadas y retroalimentadas. Ciudadanía informada en los temas de gestión de la RNEC y empoderada para participar en los eventos y espacios de rendición de cuentas dispuestos por la RNEC. Ciudadanía y servidores públicos capacitados, sensibilizados, incentivados y empoderados en los espacios de diálogo de doble vía entre la RNEC y los colombianos. Realización de múltiples eventos y espacios de participación, diálogo y rendición de cuentas bajo la metodología participativa Proceso de rendición de cuentas monitoreado, evaluado y retroalimentado. Aumento de la disponibilidad y mejora de los atributos de la información que se entrega a los colombianos por parte de la Registraduría Nacional del Estado Civil para los fines de rendición de cuentas, con el objeto de que la misma sea de calidad, clara, comprensible, completa, actualizada, oportuna y accesible a todos los colombianos. *Cualificación del diálogo, la comunicación bidireccional y la retroalimentación entre la Registraduría Nacional del Estado Civil y los colombianos, partir de la planificación y ejecución de instrumentos y jornadas de rendición de cuentas que garanticen la interlocución y deliberación sobre temas de gestión institucional.						