



PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL COLOMBIANO RNEC 2018- 2019

Programación 2019

“Colombia es democracia, Registraduría su garantía”



**REGISTRADURÍA
NACIONAL DEL ESTADO CIVIL**

JUAN CARLOS GALINDO VÁCHA
Registrador Nacional del Estado Civil

CAROLINA ROBLEDO LEEB

Secretaria Privada

ORLANDO BELTRÁN CAMACHO

Secretario General

ERIKA PATRICIA SARQUIS MATTA

Coordinadora del CEDAE

ARIANNA ESPINOSA OLIVER

Coordinadora de Asuntos Internacionales

SILVIA MARÍA HOYOS VÉLEZ

Jefe Oficina de Comunicaciones y Prensa

JEANETHE RODRÍGUEZ PÉREZ

Jefe Oficina Jurídica

CÁSTULO MORALES PAYARES

Jefe Oficina de Planeación

ALFREDO BERNARDO POSADA VIANA

Jefe Oficina de Control Interno

JOHN FRANCISCO AGUILERA DÍAZ

Jefe Oficina Control Disciplinario

LUIS FERNANDO CRIALES GUTIERREZ

Registrador Delegado para el Registro Civil y la Identificación

JAIME HERNANDO SUAREZ BAYONA

Registrador Delegado en lo Electoral

MIGUEL ALFONSO CASTELBLANCO GORDILLO

Gerente del Talento Humano

CARLOS ALFONSO GARZÓN SABOYA

Gerente Administrativo y Financiero

YOUSSEF SEFAIR SILVA

Gerente de Informática

LEDY DIANA RODRÍGUEZ PÉREZ

Director Nacional de Gestión Electoral

CARLOS ALBERTO SÁNCHEZ PIEDRAHITA

Director Nacional de Censo Electoral

NICOLÁS FARFÁN NAMÉN

Director Nacional de Identificación

CARLOS ALBERTO MONSALVE MONJE

Director Nacional de Registro Civil

SONIA FAJARDO MEDINA

Directora Financiera

LUIS FERNANDO GARCÍA CERÓN

Director Administrativo

CARLOS ANTONIO CORONEL HERNÁNDEZ

CLEMENCIA CASTELLANOS CUESTO

Registradores Distritales



Presentación

Presento a los colombianos y a los servidores públicos el Plan Anticorrupción y de Atención al Colombiano de la Registraduría Nacional del Estado Civil-RNEC, con programación anual en cada vigencia, en desarrollo de las expectativas de los colombianos, las autoridades públicas y los servidores públicos de la RNEC, así como en desarrollo del Plan Estratégico RNEC 2015-2019 y del marco legal del Estado colombiano.

Durante todo el cuatrienio seguimos avanzando en la generación de confianza, transparencia, gestión ética, control de los riesgos de corrupción, y en el cumplimiento de los compromisos con los colombianos, las entidades y autoridades públicas, las empresas y todos los públicos de nuestra misión constitucional y en el cumplimiento de mejorar los productos y servicios de la RNEC. Seguimos comprometiendo a todos los directivos y servidores públicos de la RNEC en la sensibilización hacia una cultura basada en la vocación del servicio, para que realicemos una atención oportuna y eficaz, en doble vía con ciudadanos comprometidos en el afianzamiento de valores cívicos y democráticos.

Mantenemos nuestro fundamento base del Plan Anticorrupción y de Atención al Colombiano de la RNEC



que es la atención y el servicio a los colombianos, los planteamientos del Nuevo Servicio Público y la Nueva Gobernanza Pública entendidos como el conjunto de normas y prácticas que hacen énfasis en las democracias y en la ciudadanía como base para la teoría y la práctica de la gerencia pública, así avanzaremos hacia la calidad sostenida de la Registraduría aumentando la eficiencia e incorporando la gobernanza como vía.

El Plan Anticorrupción y de Atención al Colombiano de la RNEC en la programación 2019, continúa y profundiza nuestras estrategias de atención al colombiano, atención diferenciada, transparencia y acceso a la información, racionalización de trámites, gestión ética y de riesgos de corrupción, participación y gobernanza, y de rendición de cuentas, con el objeto de consolidarnos como la entidad pública colombiana con los mejores índices de atención, confianza y transparencia.

JUAN CARLOS GALINDO VÁCHA

Registrador Nacional del Estado Civil



CONTENIDO

INTRODUCCIÓN

1. MANDATO Y ORGANIZACIÓN PARA LA ATENCIÓN AL COLOMBIANO Y LA PRESTACIÓN DE SERVICIOS.....	13
1.1 FUNCIONES CONSITTUCIONALES DEL REGISTRADOR NACIONAL DEL ESTADO CIVIL.....	13
1.2 MANDATO CONSTITUCIONAL Y LEGAL DE LA REGISTRADURÍA NACIONAL DEL ESTADO CIVIL.....	13
1.3 NIVELES DE ORGANIZACIÓN Y ADMINISTRACIÓN DE LA REGISTRADURÍA NACIONAL DEL ESTADO CIVIL.....	14
1.3.1 NIVEL CENTRAL.....	14
1.3.2 NIVEL DESCONCENTRADO.....	16
2. SEDES DE ATENCIÓN AL COLOMBIANO.....	16
3. CARACTERIZACIÓN DE LOS USUARIOS DE LOS SERVICIOS DE LA REGISTRADURÍA NACIONAL DEL ESTADO CIVIL.....	18
4.CONTEXTUALIZACIÓN Y DIAGNÓSTICO DEL PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL COLOMBIANO VIGENCIA 2019.....	22
5. AUTODIAGNÓSTICO DE LAS DIMENSIONES DEL PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL COLOMBIANO.....	26
6. CONTEXTO PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL COLOMBIANO.....	29
7.COMPONENTES DEL PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL COLOMBIANO DE LA RNEC PARA LAS VIGENCIAS 2018-2019.....	31
7.1 PRIMER COMPONENTE: ATENCIÓN AL COLOMBIANO.....	35
7.1.1 Estrategia y subcomponentes de Atención al Colombiano.....	36
7.2 SEGUNDO COMPONENTE: ATENCIÓN DIFERENCIADA.....	37
7.2.1 Subcomponentes de la estrategia de atención diferenciada.....	38
7.3 TECER COMPONENTE: Transparencia y Acceso a la Información Pública.....	38
7.3.1 Subcomponentes de la Estrategia de Transparencia y Acceso a la Información pública.....	39
7.4 CUARTO COMPONENTE: Racionalización de trámites.....	39
7.4.1 Estrategia y subcomponentes de la estrategia de racionalización de trámites.....	40
7.5 QUINTO COMPONENTE: Gestión Ética y de Riesgos de Corrupción - Mapa de Riesgos de Corrupción.....	41
7.5.1 Estrategia y subcomponentes de Gestión Ética y de Riesgos de Corrupción-Mapa de Riesgos de Corrupción.....	43



7.6 SEXTO COMPONENTE: Participación y Gobernanza.....	43
7.6.1 Subcomponentes de la Estrategia de Participación y gobernanza	45
7.7 SÉPTIMO COMPONENTE: Rendición de cuentas.....	45
7.7.1 Estrategia de Rendición de Cuentas vigencia 2019.....	46
7.7.1.1 Subcomponentes de la Estrategia de Rendición de Cuentas-vigencias 2018- 2019.....	47
7.7.1.2 Objetivos de la rendición de cuentas de la RNEC – vigencia 2019.....	48
7.7.1.3 Principios de la rendición de cuentas de la RNEC.....	49
7.7.1.4 Procedimiento y contenido de la estrategia de rendición de cuentas.....	50
7.7.1.5 Definición del equipo responsable de la rendición de cuentas.....	51
7.7.1.6 Actores a ser tenidos en cuenta en las consultas e invitaciones que efectúe la RNEC en materia de rendición de cuentas.....	53
7.7.1.7 Temas, aspectos y contenidos mínimos del informe de gestión de rendición de cuentas, la audiencia pública de rendición de cuentas y los demás espacios y jornadas de participación ciudadana y rendición de cuentas.....	54
7.7.1.8 Estrategia de comunicaciones y divulgación.....	55
7.7.1.9 Medios para la divulgación de la información en materia de rendición de cuentas.....	55
7.7.1.10 Acciones de divulgación de información para la rendición de cuentas.....	55
7.7.1.11 Mecanismos o instrumentos de consulta a la ciudadanía sobre temas de interés para la rendición de cuentas.....	56
7.7.1.12 Directrices para la invitación y consulta de los actores interesados en los procesos de participación y rendición de cuentas.....	56
7.7.1.13 Medios o espacios para la participación ciudadana y la rendición de cuentas.....	57
7.7.1.14 Estrategia y acciones para generar incentivos.....	57
7.7.1.15 Estrategia y metodología de evaluación y seguimiento de la estrategia de rendición de cuentas	58
7.7.2 Estrategia y metodología de evaluación y seguimiento de la estrategia de rendición de cuentas.....	59
8. FORMULACIÓN DE LAS ESTRATEGIAS DEL PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL COLOMBIANO DE LA REGISTRADURÍA NACIONAL DEL ESTADO CIVIL POR COMPONENTES.....	59



INTRODUCCIÓN

La Registraduría Nacional del Estado Civil-RNEC comprometida con la lucha contra la corrupción y teniendo como eje central de su política brindar una atención oportuna y de calidad al colombiano, formula por medio del presente documento su Plan Anticorrupción y de Atención al Colombiano para la vigencia 2019– P AyAC 2019-. Este Plan tiene como objetivo central establecer los lineamientos y contextualizar las acciones que orientaran la estrategia de la RNEC para fortalecer los instrumentos e iniciativas en materia atención al colombiano, transparencia y acceso a la información, racionalización de trámites, gestión de riesgos de corrupción, participación y gobernanza, y por último rendición de cuentas; y de esta manera llevar a la excelencia del servicio al colombiano.

El proceso de construcción, consolidación, socialización y divulgación del Plan Anticorrupción y de Atención al Colombiano para las vigencias 2018-2019 programación 2019, se efectuó con la participación de los directivos y funcionarios de todas las áreas a nivel central y las delegaciones territoriales, y atendiendo las metodologías y lineamientos adoptados por la Ley 1474 de 2011 y el Decreto 124 de 2016, de la siguiente manera:

Definición y establecimiento del contexto estratégico.

Durante la vigencia 2017, como segundo año de la administración del Registrador Nacional del Estado Civil, Doctor Juan Carlos Galindo Vácha, se siguieron adelantando acciones para la implementación del Plan Estratégico RNEC 2015-2019 como ruta orientadora del accionar de la RNEC mediante el avance de sus cuatro ejes estratégicos: fortalecimiento institucional, fortalecimiento de la gestión de identificación y registro civil, fortalecimiento de la gestión electoral y fortalecimiento de los valores cívicos y democráticos.

En este contexto, el proceso de construcción y consolidación del Plan Anticorrupción y de Atención al Colombiano se articula al contexto estratégico expuesto en el Plan Estratégico de la Registraduría Nacional del Estado Civil para el periodo 2015 a 2019, el cual establece como principal objetivo estratégico: “mejorar el índice de transparencia, confiabilidad y alta calidad en la prestación efectiva del servicio y en la entrega de los productos a todos los colombianos y a todas las empresas públicas y privadas que así lo requieran, dentro y fuera del territorio nacional”, y en el cual se identifican claramente la visión, misión, principios, valores, objetivos, metas e indicadores estratégicos, a partir de la identificación de fortalezas y debilidades institucionales, las cuales hacen parte integral de la definición y establecimiento del contexto estratégico del presente PAYAC (ver Plan Estratégico RNEC, 2015-2019).

Programación para la elaboración del PAYAC2018-2019-programación 2019 y el Mapa de Riesgos de Corrupción 2019.

A partir de las directrices del Registrador Nacional del Estado Civil, Dr. Juan Carlos Galindo Vácha, la Oficina de Planeación definió en el mes de noviembre del año 2018, los lineamientos, cronogramas y parámetros para la construcción y consolidación del Plan Anticorrupción y Atención al colombiano en sus siete componentes y los Mapas de Riesgos de Corrupción de la RNEC 2019.

Con el objeto de facilitar la construcción de los Mapas de Riesgos de corrupción por parte de los jefes de área y los responsables de los procesos, en el mes de agosto de 2018 la Oficina de Planeación actualizó y ajustó el aplicativo en Excel (instructivo y taller de diligenciamiento) contentivo de los lineamientos técnicos contenidos en la Guía para la Gestión del Riesgo de Corrupción del Departamento Administrativo de la Función Pública.

Igualmente, la Oficina de Planeación elaboró los lineamientos técnicos y las indicaciones, con base en las cuales requirió a las áreas competentes la información necesaria para construir y consolidar el

Plan Anticorrupción y de Atención al Colombiano y los mapas de riesgos de corrupción de la vigencia 2019.

Construcción del PAyAC y Mapas de Riesgos de Corrupción

9

Conforme a la información recopilada, la Oficina de Planeación procedió en el mes de diciembre de 2017 a elaborar en conjunto con las áreas del nivel central, las estrategias, objetivos y metas que componen el documento proyecto de Plan Anticorrupción y de Atención al Colombiano de la Registraduría Nacional del Estado Civil para la vigencia 2019.

Simultáneamente, los responsables de los procesos al interior de la RNEC junto con sus equipos de trabajo en el nivel central, revisaron y actualizaron los riesgos de corrupción para la vigencia 2019. En los meses de noviembre y diciembre, el nivel desconcentrado procedió con la identificación, construcción, valoración y evaluación de los riesgos de corrupción de la vigencia 2019. Así mismo, en para los meses de noviembre y diciembre de 2018 se realizó la respectiva revisión y actualización de los riesgos de corrupción para la vigencia 2019.

Durante todo el proceso de construcción del Plan Anticorrupción y de Atención al Colombiano y los Mapas de Riesgos de Corrupción 2019, la Oficina de Planeación brindará acompañamiento a las áreas y a las delegaciones (vía telefónica, correo institucional y apoyo a talleres. Adicionalmente, dicho proceso contó con la participación de todas las áreas responsables de los 10 macroprocesos a nivel central, la Registraduría Distrital y 32 delegaciones departamentales.

Consolidación del PAyAC –programación 2019 y Mapa de Riesgos de Corrupción 2019

Con fundamento en la información allegada por las áreas y las directrices institucionales contenidas

en el plan estratégico y el plan de acción de la RNEC, la Oficina de Planeación consolidó las siete estrategias del Plan Anticorrupción y de Atención al Colombiano programación 2019 y el Mapa de Riesgos de Corrupción 2019 de la RNEC, desarrollando los siguientes documentos:

- Documento y Anexos Proyecto Plan Anticorrupción y de Atención al Colombiano – 2018- 2019 –programación 2019.
- Mapas de Riesgos de Corrupción del Registraduría Nacional del Estado Civil – RNEC 2019, Sede Central y Delegaciones.

10

Consulta y socialización del PAyAC–programación 2019 y del Mapa de Riesgos de Corrupción 2019

El Plan Anticorrupción y de Atención al Colombiano y el Mapa de Riesgos de Corrupción 2019 de la Registraduría Nacional del Estado Civil fue objeto de consulta, socialización y divulgación con los actores internos y externos de la RNEC.

Efectuada la consolidación del Plan Anticorrupción y de Atención al colombiano 2018-2019-programación 2019 se procedió por parte de la Oficina de Planeación a socializar dicho proyecto con los funcionarios de la Alta Dirección de la Registraduría Nacional del Estado Civil en sesión de Comité Directivo. A su vez el Mapa de Riesgos de Corrupción 2019 de la RNEC se socializó con el Comité de Coordinación de Control Interno.

El proceso de socialización de los documentos Plan Anticorrupción y de Atención al Colombiano y del Mapa de Riesgos de Corrupción 2019 al interior de la RNEC, fue liderado por el Registrador Nacional del Estado Civil, quien en una comunicación masiva, compartió con todos los servidores de la RNEC el borrador del Plan y las matrices de programación anexas.

Finalmente, realizada la socialización al interior de las áreas, se procedió a publicar la propuesta de Plan Anticorrupción y de Atención al Colombiano y Mapas de Riesgos de Corrupción 2019 en el enlace Participe con Nosotros de la página web de la RNEC el día 21 de diciembre de 2018, con la invitación a los actores internos y externos para que presentaran sus opiniones, observaciones, inquietudes o aportes.

Las acciones enunciadas, permitieron que el Plan Anticorrupción y de Atención al Colombiano y el Mapa de Riesgos de Corrupción de la Registraduría Nacional del Estado Civil nivel central y desconcentrado para la vigencia 2019 y sus anexos, fueran puestas en conocimiento de los actores interesados a nivel interno y externo.

Aprobación del PAYAC y del Mapa de Riesgos de Corrupción.

Efectuados los ajustes al Plan Anticorrupción y de Atención al Colombiano 2018-2019 programación 2019, se procedió a someter la versión definitiva a consideración y aprobación de los funcionarios de la Alta Dirección de la Registraduría Nacional del Estado Civil. En sesión de Comité Directivo del 21 de diciembre de 2018 se aprobó el documento del Plan Anticorrupción y Atención al Colombiano programación 2019 y la matriz de programación de actividades vigencia 2019.

Igualmente, en sesión del Comité de Coordinación de Control Interno del 18 de diciembre 2018 se aprobaron los Mapas de Riesgos de Corrupción del Nivel Central y el Nivel Desconcentrado para la vigencia 2019.

Divulgación del PAY AC y del Mapa de Riesgos de corrupción

Surtido el proceso de consulta, divulgación y aprobación, se procedió a publicar el presente Plan Anticorrupción y de Atención al Colombiano y el Mapa de Riesgos de Corrupción de la Registraduría Nacional del Estado Civil del Nivel Central y Desconcentrado para la vigencia 2019, los cuales podrán ser consultados en su versión definitiva en la página web de la RNEC

Integración del Plan Anticorrupción y de Atención al Colombiano al Sistema de Planes de la RNEC.

De conformidad con el párrafo del artículo 1º de la Resolución No. 717 de 2016, el cual establece que “los demás planes a que están obligadas las entidades, órganos y organismos del Estado, incluida la Registraduría Nacional del Estado Civil, se elaborarán de conformidad con las normas vigentes, y en lo posible serán integrados al plan de acción una vez sean aprobados y adoptados”. La programación del presente Plan Anticorrupción y de Atención al Colombiano se integra con el Plan de Acción 2019 al sistema de planes de la RNEC para la vigencia 2019.

12

Trabajo en Equipo

El presente Plan Anticorrupción y de Atención al Colombiano se realizó bajo el direccionamiento, revisión y aprobación del Registrador Nacional del Estado Civil, Dr. Juan Carlos Galindo Vácha, y el apoyo del Dr. Orlando Beltrán Camacho - Secretario General; con la participación y deliberación de los integrantes del Comité Directivo: Carolina Robledo Leeb- Secretaria Privada, Alfredo Bernardo Posada Viana - Jefe Oficina de Control Interno, Silvia María Hoyos Vélez - Jefe de Oficina de Comunicaciones y Prensa, Jeanethe Rodríguez Pérez-Jefe de Oficina Jurídica, John Francisco Aguilera Díaz - Jefe Oficina Control Disciplinario, Luis Fernando Criales Gutiérrez, Registrador Delegado para el Registro Civil y la Identificación, Jaime Hernando Suárez Bayona-Registrador Delegado en lo Electoral, Miguel Alfonso Castelblanco Gordillo-Gerente de Talento Humano, Carlos Alfonso Garzón Saboya-Gerente Administrativo y Financiero y Youssef Sefair Silva-Gerente de Informática. El trabajo técnico de preparación y consolidación estuvo a cargo de los siguientes funcionarios de la Oficina de Planeación de la RNEC: Cástulo Morales Payares - Jefe de la Oficina de Planeación-, Silvia Lorena González Sánchez, Elizabeth Rivera Trujillo y Candelaria Lucía Teherán Fontalvo-profesionales de la Oficina de Planeación.

1. MANDATO Y ORGANIZACIÓN PARA LA ATENCIÓN AL COLOMBIANO Y LA PRESTACIÓN DE SERVICIOS

1.1 FUNCIONES CONSTITUCIONALES DEL REGISTRADOR NACIONAL DEL ESTADO CIVIL

Según la Carta Política de nuestra Nación, el Registrador Nacional del Estado Civil ejercerá las funciones que establezca la ley, incluida la dirección y organización de las elecciones, el registro civil y la identificación de las personas, así como la de celebrar contratos en nombre de la Nación, en los casos que aquella disponga (Constitución Política de Colombia 1991, Artículo 266).

1.2 MANDATO CONSTITUCIONAL Y LEGAL DE LA REGISTRADURÍA NACIONAL DEL ESTADO CIVIL.

Por mandato constitucional, la Registraduría Nacional del Estado Civil es un órgano integrante de la Organización Electoral, que tiene a su cargo la organización de las elecciones, así como todo lo relativo a la identidad de las personas. (Constitución Política de Colombia 1991, Artículo 120).

Según mandato legal, corresponde a la Registraduría Nacional del Estado Civil registrar la vida civil e identificar a los colombianos y organizar los procesos electorales y los mecanismos de participación ciudadana, en apoyo de la administración de justicia y del fortalecimiento democrático del país (Decreto Ley 1010 de 2000, Artículo 4).

La Registraduría Nacional del Estado Civil consolida, actualiza y administra la base de datos de la información alfanumérica, biográfica y biométrica de los colombianos. La RNEC es titular de la facultad de verificar o comprobar la plena identidad de los colombianos y de permitir el acceso a la información por parte de las entidades públicas y particulares que cumplan los requisitos establecidos para ello (Decreto Ley 019 de 2012, Artículo 18). La Registraduría permite el acceso a la información alfanumérica, biográfica y biométrica a las administradoras del sistema de seguridad

social integral en pensiones, salud y riesgos laborales; y las entidades públicas o particulares con funciones públicas pueden acceder directamente o a través de un aliado tecnológico a las bases de datos de la Registraduría (Ley 1753 de 2015, Artículo 159 Parágrafo 2).

1.3 NIVELES DE ORGANIZACIÓN Y ADMINISTRACIÓN DE LA REGISTRADURÍA NACIONAL DEL ESTADO CIVIL

De conformidad con las disposiciones legales, para el cumplimiento de su misión institucional y de sus funciones constitucionales y legales, la Registraduría Nacional del Estado Civil, se organiza en dos niveles administrativos:

1. El nivel central, conformado por las dependencias cuyo ámbito de competencias es nacional.
2. El nivel desconcentrado, constituido por las dependencias de la Registraduría Nacional cuyo nivel de competencias está determinado a una circunscripción electoral específica o dentro de los términos territoriales que comprendan el ejercicio de funciones inherentes a la Registraduría Nacional y se configura con observancia de los principios de la función administrativa, esto es a nivel departamental, municipal y local (Decreto Ley 1010 de 2000 Artículo 10).

1.3.1 NIVEL CENTRAL

Es función especial del nivel central de la Registraduría Nacional del Estado civil coordinar y controlar todas las actividades en el ámbito nacional, incluyendo las que desarrolla el nivel desconcentrado, así como ejercer funciones especiales asignadas por la Constitución y la ley, cuya naturaleza no implique su ejercicio desconcentrado, a través de las siguientes dependencias que integran su organización interna: (Decreto 1010 de 2000, Artículo 10)



1. Despacho del Registrador Nacional del Estado Civil.
 - 1.1. Secretaría Privada.
 - 1.2. Oficina de Comunicaciones y Prensa.
 - 1.3. Oficina de Control Interno.
 - 1.4. Oficina de Control Disciplinario.
2. Secretaría General.
 - 2.1 . Oficina Jurídica.
 - 2.2 . Oficina de Planeación.
3. Registraduría Delegada en lo Electoral.
 - 3.1. Dirección de Gestión Electoral.
 - 3.2. Dirección de Censo Electoral.
4. Registraduría Delegada para el Registro Civil y la Identificación.
 - 4.1. Dirección Nacional de Identificación.
 - 4.2. Dirección Nacional de Registro Civil.
5. Gerencia de Informática.
6. Gerencia Administrativa y Financiera.
 - 6.1. Dirección Administrativa.
 - 6.2. Dirección Financiera.
7. Gerencia del Talento Humano. (Decreto 1010 de 2000, Artículo 11)

1.3.2 -NIVEL DESCONCENTRADO-

El objetivo de la organización en el nivel desconcentrado es, “representar a la Registraduría Nacional del Estado Civil en el territorio de su jurisdicción” y servir de apoyo

al ejercicio de las funciones asignadas en las disposiciones legales a los delegados del Registrador Nacional, registradores distritales y a los registradores municipales, especiales y auxiliares (Decreto 1010 de 2000, Artículo 19).

El Nivel Desconcentrado está integrado así:

- ✓ Delegaciones Departamentales de la Registraduría.
- ✓ Registraduría del Distrito Capital.
- ✓ Registradurías Especiales y Municipales
- ✓ Registradurías auxiliares.

2. SEDES DE ATENCIÓN AL COLOMBIANO

La Registraduría Nacional del Estado Civil cuenta a nivel nacional con 1174 sedes de atención al colombiano para atender la totalidad de la población colombiana en el país

ATENCIÓN AL COLOMBIANO	SEDES
Oficina Archivo Alfabético en Bogotá	1
Centro de Atención e Información Ciudadano (CAIC) Bogotá	1
Delegaciones Departamentales	9
Delegación Departamental y Registraduría Auxiliar	1
Delegación Departamental y Registraduría Especial	19
Registradurías Auxiliares	54
Registradurías Especiales	20
Registradurías Municipales	1067
Sede CAN	1
Registraduría Distrital	1



TOTAL	1.174
-------	-------

Las sedes de atención al colombiano, se encuentran distribuidas territorialmente, como se expone en la siguiente tabla:

Antioquia	133
Arauca	7
Atlántico	29
Bogotá D.C.	28
Bolívar	49
Boyacá	125
Caldas	29
Caquetá	16
Casanare	19
Cauca	42
Cesar	25
Choco	30
Córdoba	31
Cundinamarca	116
Guainía	1
Guajira	15
Guaviare	4
Huila	39
Magdalena	30
Meta	29
Nariño	66
Norte de Santander	41
Putumayo	13
Quindío	12
Risaralda	16
San Andrés	2
Santander	92

:	Sucre	26
	Tolima	49
	Valle	51
	Vaupés	3
	Vichada	4
	Total general	1.174

3. CARACTERIZACIÓN DE LOS USUARIOS DE LOS SERVICIOS DE LA REGISTRADURÍA NACIONAL DEL ESTADO CIVIL

Durante la vigencia 2017, se realizó la actualización de la caracterización de los usuarios de servicios de la Registraduría Nacional del Estado Civil, de modo que se continúe con el mejoramiento del servicio al colombiano y el fortalecimiento institucional. Como instrumento metodológico de caracterización, se utilizó la ficha encuesta de caracterización de los colombianos que acceden a los trámites y servicios que presta la Registraduría Nacional del Estado Civil, estructurada con 14 preguntas orientadas a obtener información en cuatro variables: sociodemográficas, vulnerabilidad, intrínsecas-problemas de demanda y oferta y valores cívicos y democráticos.

Dicha caracterización se constituye en la línea base del perfil y características esenciales de los colombianos que asisten a la Registraduría Nacional del Estado Civil para realizar trámites, resolver inquietudes o solicitar un servicio.

De acuerdo con los resultados de la caracterización del colombiano en términos de edad, se observa que de los colombianos que asisten a la Registraduría Nacional del Estado Civil, el 33% se encuentran en un rango de 18 a 30 años, un 29% de personas pertenecen al rango de 30 a 45 años; en un 18% se encuentran las personas con edades entre los 45 y 65 años; en un 13% las personas entre los 15 y 18 años; en un 4% las personas entre 7 y 14 años, y finalmente en un 3% las personas mayores de 65 años.

De acuerdo a la variable “género” se puede apreciar que el 46% son hombres y el 53% son



mujeres que asisten a la RNEC en proporciones similares, y un 1% la población transgénero. Ahora bien, en relación al perfil del colombiano según su “situación ocupacional” se evidenció que de los colombianos que acceden lo servicios de la Registraduría Nacional del Estado Civil, un 26% son estudiantes, 23% son trabajadores independientes, 13% realizan labores de casa, 11% trabajan con el sector privado, 10% se encuentran desempleados, otro 10% son servidores públicos, 3% pensionados, 2% son contratistas y el 2% restante se encuentra en otra situación.

Respecto a la variable “nivel educativo,” el 39% se encuentra en el nivel de secundaria, seguido por un 15% de colombianos en el nivel técnico y profesional respectivamente, 13% en el nivel tecnólogo, 10% en el nivel de primaria, 4 % son profesionales especializados, el 3% no tiene ningún grado de escolaridad y 1% han realizado una maestría.

En la variable correspondiente a “condiciones o características especiales y de vulnerabilidad” se observa que el 29% de los usuarios encuestados son madre o padre cabeza de familia, el 20% corresponde a población SISBEN 1 y 2; el 6% a desplazado por la violencia. En menores proporciones se encuentran las víctimas registradas en el Registro Único de Víctimas-RUV con un 2%, personas LGBTI 1% y extranjeros 1%.

En relación al tipo de trámite efectuado en la Registraduría, el 43% se acercan a realizar el trámite de cédula de ciudadanía, 28% el trámite de Registro Civil, 20% el trámite de Tarjeta de Identidad, 4% el trámite de inscripción de la cédula de ciudadanía para votar, 1% incorporación de la cédula de ciudadanía en la base de datos del censo electoral, 1% como jurado de votación, 1% al trámite de PQRSDC's (Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias, Denuncias) y el 2 % restante a otro tipo de trámite.

Respecto a las herramientas tecnológicas de mayor utilización, se encontró que el 85% de los colombianos tienen celular, el 65% usan correo electrónico y las redes sociales, el 30% cuenta con línea telefónica en su hogar, el 23% utiliza aplicaciones móviles y el 19% usa el chat virtual. Los porcentajes restantes que no se señalan se infieren, corresponden a la ausencia o el poco uso de estas herramientas, es decir, el 5% de los encuestados no usa el computador, no cuentan con acceso a internet, no usa redes sociales y no tiene cuenta de correo electrónico, el



10% no utiliza el chat virtual, el 9% no utiliza línea telefónica ni aplicaciones móviles y por último, el 2% no usa celular.

De acuerdo a la variable “preferencia de canal por fácil acceso y mayor utilidad”, se encontró que de un 63% de los colombianos prefieren usar el canal presencial, un 23% el canal virtual, un 11% el canal telefónico, un 2% el canal físico o de correspondencia y el 1% restante la Unidad móvil de atención a población vulnerable-UDAPV. Finalmente, según el nivel de satisfacción de los usuarios en la atención prestada, el 47% declaró sentirse satisfecho, el 46% como muy satisfecho, un 5% como poco satisfecho y un 1% como insatisfecho y muy insatisfecho



PERFIL DEL COLOMBIANO USUARIO DE LOS SERVICIOS DE LA RNEC

Registraduría Nacional del Estado Civil	
VARIABLE	PERFIL
Rango de edad	La mayor proporción de colombianos que asiste a la RNEC se encuentra entre los 18 a 30 años (33%) y entre 30 y 45 años (29%).
Género	Hombres (46%) y Mujeres (54%), asisten a la RNEC en proporciones similares.
Situación ocupacional	Las personas que asisten a la Registraduría Nacional del Estado Civil son estudiantes (23%) e independientes (23%).
Nivel de educación	La mayor parte de los colombianos que asisten a la RNEC se encuentran en un nivel de escolaridad medio, es decir, secundaria (39%).
Características de la Población	El mayor porcentaje de los grupos presentados lo representan padres y madres cabeza de familia 29% y población SISBEN 1 y 2 (20%).
Herramientas utilizadas con frecuencia	Las herramientas tecnológicas más utilizadas por los colombianos son el celular (85%) e Internet (65%)
Tipo de trámite realizados	El trámite más frecuente realizado por los colombianos, es cédula de ciudadanía (43%) y registro civil (28%)
Canal de fácil acceso o de mayor utilidad	El canal preferido por los colombianos es el preferencial con un (63%).
Satisfacción en atención prestada	Al momento de consultar con los colombianos, cuál era su nivel de satisfacción con la atención prestada, estos respondieron en un (46%) muy satisfecho, un (47%) satisfecho, (5%) poco satisfecho, (1%) insatisfecho y (1%) muy insatisfecho.

4. CONTEXTUALIZACIÓN Y DIAGNÓSTICO DEL PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL COLOMBIANO –PAYAC DE LAS VIGENCIAS 2018-2019

La Registraduría Nacional del Estado Civil – RNEC formuló en el año 2017 su Plan Anticorrupción y de Atención al Colombiano – PAYAC- para la vigencia del 2018, el cual se estructuró en los siguientes siete componentes:

- ✓ Componente 1: Atención al Colombiano
- ✓ Componente 2: Atención Diferenciada
- ✓ Componente 3: Transparencia y acceso a la información pública
- ✓ Componente 4: Racionalización de trámites
- ✓ Componente 5: Gestión ética y riesgos de corrupción
- ✓ Componente 6: Participación ciudadana
- ✓ Componente 7: Rendición de cuentas

En su versión definitiva, el PAYAC de la vigencia 2018 contempló la ejecución de setenta y cinco (75) actividades, distribuidas de la siguiente manera por componentes: doce (12) actividades de atención al colombiano, cinco (5) actividades en materia atención diferenciada, trece (13) actividades en lo que respecta a transparencia y acceso a la información pública, siete (7) actividades relacionadas con racionalización de trámites, veinte (20) actividades en lo referente a gestión ética y riesgos de corrupción, cinco (5) actividades referentes a participación ciudadana y trece (13) actividades en lo que respecta al componente de rendición de cuentas.

En la ejecución del Plan Anticorrupción y de Atención al Colombiano de la vigencia 2018, se obtuvieron los siguientes logros para cada uno de los siete componentes:

- a) Atención al colombiano: La aplicación de encuestas que permiten conocer la satisfacción del usuario en la atención recibida y el tratamiento de las PQRSDC's realizadas; d.) La actualización de la Carta de trato digno al colombiano; la actualización y publicación del Manual de servicio al colombiano y los protocolos de atención al colombiano en la página web; la publicación de los horarios de cada una de las sedes de atención a los colombianos en las delegaciones, Registradurías auxiliares y el Centro de Atención de



Información Ciudadana-CAIC; la implementación de un plan de acción y un instrumento para la presentación, radicación, constancia y tratamiento de peticiones verbales; la capacitación de servidores en materia de Manual de Servicio al Colombiano, Protocolos de atención y atención de Pqrsc's verbales; la implementación del Formato Único para el Registro, Control, Reporte y Seguimiento de las Pqrsc's a nivel central y desconcentrado; la presentación de los informes trimestrales sobre Pqrsc's; la capacitación de 753 servidores con el "Seminario en Gerencia Estratégica de Atención al Colombiano" con el apoyo de la Universidad Sergio Arboleda, la implementación del chat en tiempo real para la atención de solicitudes de los visitantes en la página web a través de un widget en doce delegaciones departamentales, la implementación 10 minutos para el tratamiento y respuesta estandarizado a las Pqrsc's y la actualización de Carta de Trato Digno.

- b) Atención diferenciada: para este componente se complementaron los protocolos de atención preferencial para los colombianos que están cobijados bajo el enfoque diferencial, además se realizó una capacitación en lenguaje de señas dirigida a los servidores públicos encargados de la atención a los colombianos y la gestión de la capacitación en Lengua de Señas Colombiana-LSC. Por último, se está coordinando con distintas entidades públicas y representantes de la sociedad civil la reestructuración de la página web de la RNEC para adecuarla a personas en condición de discapacidad.
- c) Transparencia y acceso a la información pública: se logró: a.) La revisión, actualización y publicación de la información mínima obligatoria en la página web de la RNEC, de conformidad con la Ley 1474 de 2011 y la Ley 1712 de 2014, con la participación de todas las áreas. Además, se realizó la revisión de la información contenida en la página web sobre trámites de cédula de ciudadanía y tarjeta de identidad; b.) La elaboración del borrador del Código y compromiso ético incorporando políticas para el manejo del "conflicto de intereses" c.) El registro actualizado en la página web de los activos de la información; d.) El desarrollo de micro sitios, mantenimiento preventivo y cambios de programación de la página web; e.) La capacitación de 1.437 servidores, de los cuales 684 recibieron formación en temas de Acceso y protección de datos personales; y 753 en el componente de "Ley de Transparencia".



d) Racionalización de trámites: se logró en materia electoral implementar el proyecto "La Registraduría está comprometida con la participación ciudadana" el cual permitió atender de manera oportuna y eficaz las solicitudes de iniciativas que a nivel nacional y territorial se han presentado, facilitándole al colombiano los trámites ante la RNEC y evitándole que incurra en costos innecesarios. Por su parte, en materia de identificación, se obtuvieron los siguientes logros:

- Mayor cobertura y facilidad de pago para los colombianos. Se puede realizar el pago de los productos y servicios ofertados por la RNEC a través de 3 operadores de servicios postales; se espera que este beneficio permita el acceso a 28.206 puntos de pago ubicados en 1.090 municipios. Además, se logró la reducción de costos para los colombianos que no tenían acceso al pago en sus municipios de residencia y por tanto, debían trasladarse a otra entidad territorial para realizar el trámite en puntos autorizados de pago.
- Reducción del tiempo de atención al colombiano en oficina, obteniendo un promedio de 5 minutos en la toma de información requerida.
- Reducción del tiempo de producción y entrega del duplicado del documento solicitado, que oscila 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.
- Los colombianos pueden solicitar la entrega del documento en una oficina diferente de donde realizó el trámite.
- Reducción del tiempo promedio para realizar la consignación y los costos en desplazamientos por parte del colombiano (estimados en dos trayectos con un costo de \$2.000 COL por persona), gracias a la ampliación de los puntos autorizados para expedir copias de Registro Civil de Nacimiento, Registro Civil de Matrimonio y Registro Civil de Defunción.
- Reducción del tiempo de los 8 días de espera y los costos de desplazamiento para el colombiano (estimados en dos trayectos a \$2.000 COL por persona) y la RNEC

(estimados en dos trayectos a \$2.000 COL por persona) para el trámite de inscripción en el Registro Civil de Defunción.

- e) Gestión ética y de riesgos de corrupción: se actualizaron las herramientas para la Gestión de los Riesgos de corrupción de conformidad con los parámetros metodológicos y legales adoptados por el Estado colombiano en la materia, lo cual permitió elaborar un PAyAC y un mapa de riesgos de corrupción vigencia 2019 para el nivel central y nivel desconcentrado producto del trabajo conjunto con todas las áreas líderes de macroprocesos haciendo uso de herramientas metodológicas revisadas y adecuadas. Este fue divulgado en el enlace de transparencia de la página web institucional <http://www.registraduria.gov.co/-Mapa-de-riegos-de-corrupcion>. Además, para el componente de gestión ética se desarrollaron actividades de práctica ética en el trabajo, la encuesta de percepción ética y el Festival de Valores.
- f) Participación ciudadana: se logró: a.) La capacitación de servidores en materia de rendición de cuentas, participación y control social a la gestión pública; b.) La atención de solicitudes de los colombianos a través del chat virtual del perfil de Facebook de la RNEC, c) la identificación de acciones de mejora y posibilidades de racionalización de trámites en materia de registro civil e identificación a través de mesas de diálogo con la ciudadanía.
- g) Rendición de cuentas: se realizaron 4 mesas de diálogo regionales en las ciudades de Tunja, Manizales, Neiva e Ibagué, continuando con un esquema de rendición de cuentas participativo, caracterizado por el diálogo directo, continuo y bidireccional entre la Registraduría Nacional del Estado Civil y los colombianos de las regiones. Además, se realizaron eventos de rendición de cuentas del nivel desconcentrado hacia el nivel central y la Audiencia Pública Participativa de Rendición de Cuentas, llevada a cabo el día de 10 de diciembre de 2018.

Lo anterior fue posible a partir del desarrollo de un plan de acción que contiene las estrategias, lineamientos, instructivos y formatos que permitieron llevar a cabo la rendición



de cuentas del Registrador Nacional del Estado Civil, a partir de la consolidación de información que realizaron los Responsables de los Macro Procesos, los Delegados Departamentales, los Registradores Distritales, Especiales, Municipales y Auxiliares, condensado en un informe integrado de rendición de cuentas.

5. AUTODIAGNÓSTICO DE LAS DIMENSIONES DEL PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL COLOMBIANO.

En el mes de diciembre de 2017 el Departamento Administrativo de la Función Pública-DAFP puso a disposición de todas las entidades, la herramienta de autodiagnóstico del Plan Anticorrupción y de Atención al Colombiano, con el objeto de elaborar un análisis periódico de los procesos y resultados de la gestión, y así identificar áreas de mejora para la implementación de planes de mejoramiento adecuados a las realidades institucionales. Así pues, la Oficina de Planeación realizó el autodiagnóstico institucional en los componentes de atención al colombiano, transparencia y acceso a la información, racionalización de trámites, plan anticorrupción y de riesgos de corrupción y rendición de cuentas, el cual sirvió de insumo para la elaboración del presente plan, en tanto ofrece una panorámica completa del estado actual de la RNEC y permite establecer acciones de mejora. A continuación, se mostrarán los resultados de cada uno de los componentes, teniendo en cuenta que la puntuación de cada uno se realizó sobre 100 puntos en una escala de cinco niveles.

- a) **Atención al colombiano:** la RNEC presenta un excelente nivel de cumplimiento en relación a la caracterización de usuarios y medios de percepción, dado que en el presente año se actualizó el estudio de caracterización de usuarios que ofreció elementos para incorporar al proceso de Servicio al Colombiano, tales como las necesidades y expectativas que poseen los colombianos en materia de trámites y servicios que ofrece la RNEC, adicionalmente, en procesos de atención y trámite de Pqrsdc's y protección de datos personales, la RNEC se ha destacado por su nivel de cumplimiento. Sin embargo, se deben tomar acciones de mejora en aspectos relacionados con la atención incluyente y accesibilidad, y gestión del talento humano,



dado que presentan las puntuaciones más bajas. En este componente, la RNEC obtuvo una calificación de 82,5.

- b) **Transparencia y acceso a la información:** En este campo se resaltan los resultados obtenidos para transparencia pasiva tales como la divulgación de la Política De Seguridad de la Información y de Protección de Datos Personales y la gestión documental para el acceso a la información pública; los cuales tuvieron una calificación de 100 cada uno. No obstante, se deben priorizar acciones para incluir criterios diferenciales de accesibilidad a la información pública y realizar acciones de sensibilización y capacitación sobre conocimientos y criterios de transparencia y acceso a la información pública.
- c) **Racionalización de trámites:** La RNEC presenta avances significativos en este aspecto por lo cual obtiene un puntaje sobresaliente equivalente a 80. Se resalta el cumplimiento de aspectos como: 1) portafolio de oferta institucional identificado y difundido, 2) priorización participativa de trámites a racionalizar por medio de las mesas de diálogo regionales donde se incluye un espacio de participación ciudadana en la cual se den a conocer las recomendaciones de los colombianos para la optimización de trámites dentro de la RNEC y 3) estrategia de racionalización de trámites formulada e implementada. Por otro lado, se debe fortalecer la difusión y cuantificación de los resultados de la racionalización para lograr el máximo puntaje.
- d) **Plan Anticorrupción y de riesgos de corrupción:** En este componente se destaca el subcomponente de gestión institucional al obtener un puntaje de 100. Dentro de las actividades pendientes, se debe hacer énfasis en materia de sensibilización para la construcción de Mapa de Riesgos del nivel desconcentrado, dado que se han identificado falencias que pueden dificultar la consolidación del instrumento por parte de la Oficina de Planeación.
- e) **Rendición de cuentas:** En este componente, la RNEC presenta un nivel aceptable de cumplimiento en diseño y ejecución de la Estrategia de Rendición de Cuentas y preparación para misma. La RNEC debe fortalecer actividades relacionadas con el

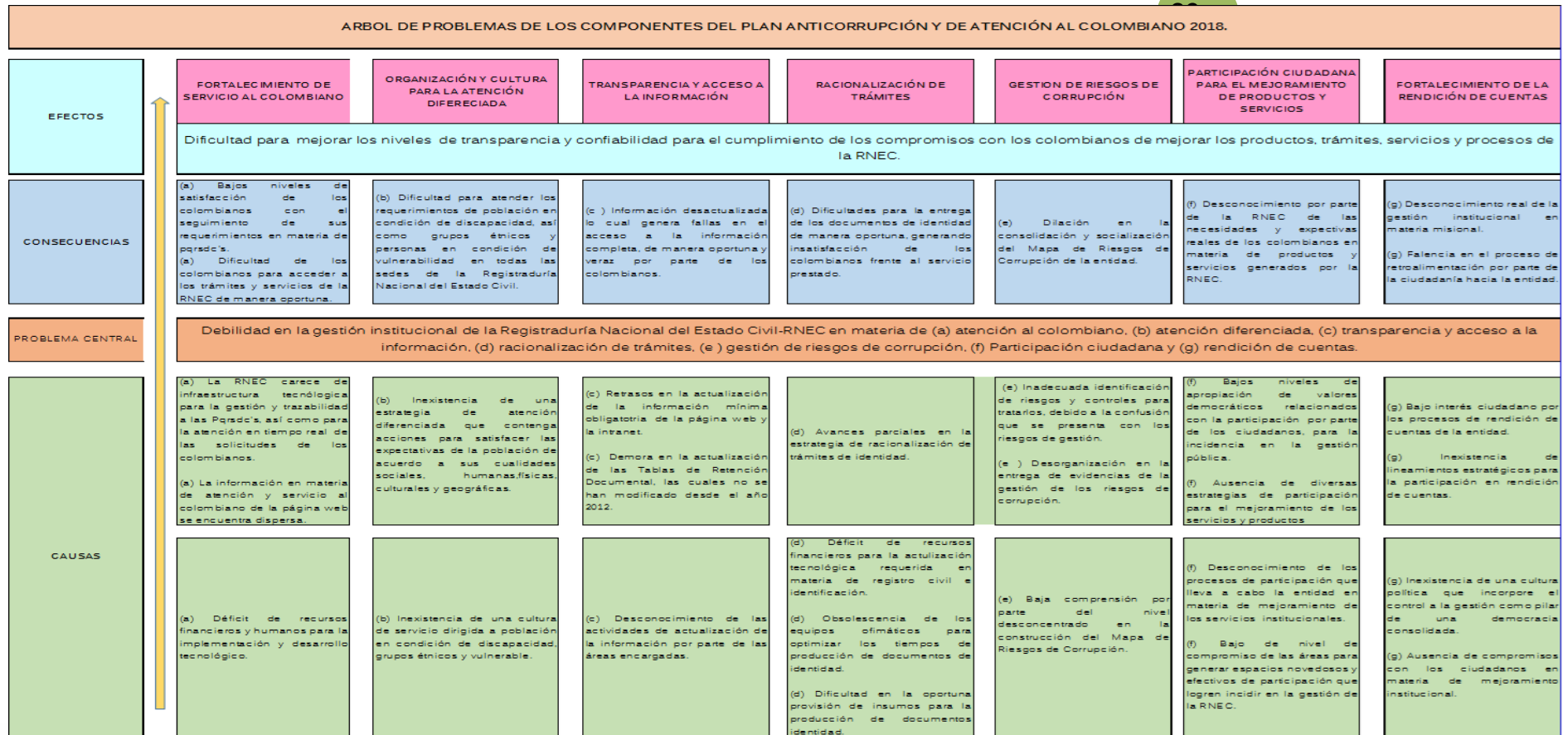


aprestamiento institucional (en materia de análisis y fortalezas del proceso de rendición de cuentas e identificación de espacios de articulación y cooperación), con el fin de promover la rendición de cuentas y el seguimiento y evaluación de la implementación de la estrategia. El puntaje de este componente es de 60.

6. CONTEXTO PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL COLOMBIANO

Con el objeto de exponer el contexto del Plan Anticorrupción y de Atención al colombiano 2018-2019 de la Registraduría Nacional del Estado Civil, se exponen a continuación el árbol de los principales problemas y objetivos en la materia

29



ARBOL DE OBJETIVOS DEL PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL COLOMBIANO 2018

	FORTEALECIMIENTO DE SERVICIO AL COLOMBIANO	ORGANIZACIÓN Y CULTURA PARA LA ATENCIÓN DIFERENCIADA	TRANSPARENCIA Y ACCESO A LA INFORMACIÓN	RACIONALIZACIÓN DE TRÁMITES	GESTION DE RIESGOS DE CORRUPCIÓN	PARTICIPACIÓN CIUDADANA PARA EL MEJORAMIENTO DE PRODUCTOS Y SERVICIOS	FORTEALECIMIENTO DE LA RENDICIÓN DE CUENTAS
FINES	Facilitar la mejora de los niveles de transparencia y confiabilidad para el cumplimiento de los compromisos con los colombianos de mejorar los productos, trámites, servicios y procesos de la RNEC.						
	(a) Aumentar los niveles de satisfacción de los colombianos con el seguimiento de sus requerimientos en materia de pqrscd's. (a) Facilitar al acceso de los colombianos a los trámites y servicios de la RNEC de	(b) Atender los requerimientos de población en condición de discapacidad, así como grupos étnicos y personas en condición de vulnerabilidad en todas las sedes de la Registraduría Nacional del Estado Civil.	(c) Actualizar la información favoreciendo el acceso a esta por parte de los colombianos de manera oportuna y veraz	(d) Facilitar la entrega de los documentos de identidad oportunamente, generando altos niveles de satisfacción de los colombianos frente al servicio prestado.	(e) Consolidar y socializar oportunamente el Mapa de Riesgos de Corrupción de la entidad.	(f) Reconocer las necesidades y expectativas reales de los colombianos en materia de productos y servicios generados por la RNEC.	(g) Visibilizar la gestión institucional en materia misional. (g) Incorporar el proceso de retroalimentación por parte de la ciudadanía hacia la entidad.
OBJETIVO GENERAL	Fortalecer la gestión institucional de la Registraduría Nacional del Estado Civil-RNEC en materia de (a) atención al colombiano, (b) atención diferenciada, (c) transparencia y acceso a la información, (d) racionalización de trámites, (e) gestión de riesgos de corrupción, (f) Participación ciudadana y (g) rendición de cuentas.						
OBJETIVOS ESPECÍFICOS	(a) 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.	(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.	(c) Proveer mayor acceso a la información y responder a los requerimientos de información por parte de los colombianos, de modo que aumente el índice de confianza de los colombianos y los servidores públicos de la RNEC.	(d) Reducir las actividades y tiempos de los trámites y servicios que actualmente presta la RNEC.	(e) Mitigar los riesgos de corrupción mediante el fortalecimiento de los controles para tratarlos y de esta manera minimizar su impacto.	(f) Fomentar y cualificar la participación ciudadana entre la Registraduría Nacional del Estado Civil y los colombianos para el mejoramiento de los servicios.	(g) 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.
	(a) Brindar los recursos financieros y humanos necesarios para la implementación y desarrollo tecnológico.	(b) Adoptar una cultura de servicio dirigida a población en condición de discapacidad, grupos étnicos y vulnerable.	(c) Difundir el desarrollo de las actividades de actualización de la información que están a cargo de las diferentes áreas de la RNEC.	(d) Brindar los recursos financieros necesarios para la actualización tecnológica requerida en materia de registro civil e identificación. (d) Mejorar la capacidad tecnológica optimizando los tiempos de producción de documentos de identidad. (d) Mejorar los tiempos de provisión de insumos para la producción de documentos de identidad.	(e) Fomentar el conocimiento en materia de Gestión del Riesgo de Corrupción desde el nivel central hacia el nivel desconcentrado.	(f) Fomentar los espacios de participación para el mejoramiento de los servicios institucionales. (f) Impulsar la participación de los servidores de la RNEC para la planeación de espacios de participación novedosos y efectivos.	(g) Incorporar compromisos con los ciudadanos adquiridos con el fin de mejorar la gestión institucional.

7. COMPONENTES DEL PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL COLOMBIANO DE LA RNEC PARA LAS VIGENCIAS 2018- 2019-programación 2019.

El Plan Anticorrupción y de Atención al Colombiano de la Registraduría Nacional del Estado Civil para las vigencias 2018-2019-programación 2019, está estructurado sobre los siguientes siete (07) componentes o ejes de acción

31



Con el objeto de contextualizar los componentes de Plan Anticorrupción y Atención al Colombiano, se presentan las siguientes definiciones:

Estrategia del Servicio al colombiano: estrategia orientada a contribuir a la generación de confianza y al mejoramiento de los niveles de satisfacción de la ciudadanía respecto de los servicios prestados por las Entidades del Estado. “Centra sus esfuerzos en garantizar el acceso de los colombianos a los trámites y servicios de la Administración Pública conforme a los principios de información completa, clara, consistente, con altos niveles de calidad, oportunidad en el servicio y ajuste a las necesidades, realidades y expectativas del colombiano.” En ese sentido la RNEC busca 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

Estrategia de atención diferencial: conjunto de actividades cuya finalidad es construir, implementar y fortalecer el servicio de atención a los colombianos que dadas sus características sociales, económicas, étnicas, geográficas y físicas no están en igualdad de condiciones frente a la prestación de productos y servicios de la Registraduría. En otros términos, se busca que todos los colombianos gocen de los mismos derechos, servicios y oportunidades asegurando su cumplimiento efectivo, tanto en el acceso a la identificación como los derechos políticos.

Transparencia y acceso a la información pública: principio conforme al cual toda la información en poder de los sujetos obligados se presume pública, en consecuencia de lo cual dichos sujetos están en el deber de proporcionar y facilitar el acceso a la misma en los términos más amplios posibles y a través de los medios y procedimientos que al efecto establezca la ley, excluyendo solo aquello que esté sujeto a las excepciones constitucionales y legales, bajo el cumplimiento de los requisitos establecidos en la ley.

Acceso de la información: constituye el derecho de toda persona de solicitar y obtener, mediante procedimientos sencillos y expeditos, la información contenida en los



documentos que el Estado, a través de sus instituciones, genera, obtiene, adquiere, transforma o conserva, siempre que no tenga reserva legal. En este punto, la RNEC tiene el propósito de proveer mayor acceso a la información y responder a los requerimientos de información por parte de los colombianos, de modo que aumente el índice de confianza de los colombianos y los servidores públicos de la RNEC.

Racionalización de trámites: estrategia orientada a “suprimir o reformar los trámites, procedimientos y regulaciones innecesarios existentes en la Administración Pública, con el fin de facilitar la actividad de las personas naturales y jurídicas ante las autoridades, contribuir a la eficiencia y eficacia de éstas y desarrollar los principios constitucionales que la rigen”. Con el desarrollo de este componente, se quiere lograr la reducción de actividades y tiempos de los trámites y servicios que actualmente presta la RNEC.

Gestión Ética y de Riesgos de Corrupción: Es el conjunto de actividades coordinadas para dirigir y controlar una organización con respecto a los riesgos de corrupción.

Riesgo de Corrupción: Posibilidad de que por acción u omisión, se use el poder para poder desviar la gestión de lo público hacia un beneficio privado.

Mapa de Riesgos de Corrupción: Instrumento de tipo preventivo para analizar, valorar, tratar, comunicar, monitorear, revisar y realizar seguimiento a los riesgos de corrupción. En ese orden de ideas, en el marco de los procesos y procedimientos de la RNEC la acción institucional estará orientada a mitigar los riesgos de corrupción mediante el fortalecimiento de los controles para tratarlos y de esta manera minimizar su impacto.

Gestión ética: Actuación autorregulada de los agentes públicos, orientada a asumir sus responsabilidades frente a los grupos con los que interactúan, a encaminar sus acciones hacia el establecimiento de modelos de trabajo orientados por la ética pública, y a ajustar los planes estratégicos y estructuras organizacionales hacia la búsqueda de los fines

sociales que garanticen la aplicación de los Derechos Humanos.

Participación ciudadana. Constituye el derecho de los ciudadanos a participar en la vida política, administrativa, económica, social y cultural, y así mismo a controlar el poder político (Ley 1757 de 2015, Art. 1)

Gobernanza: realización de relaciones políticas entre diversos actores involucrados en el proceso de decidir, ejecutar y evaluar decisiones sobre asuntos de interés público, proceso que puede ser caracterizado como un juego de poder, en el cual la competencia y la cooperación coexisten como reglas posibles; y que incluye instituciones tanto formales como informales.¹

Considerando que se trata de un principio democrático, un imperativo constitucional y legal y una de las acciones que promueve la Registraduría Nacional del Estado Civil, estará muy presente en la vida institucional de la RNEC, con el objetivo de conducir al mejoramiento de servicios en materia de registro civil e identificación y electoral.

Rendición de cuentas: “es el conjunto de estructuras (conjunto de normas jurídicas y de instituciones responsables de informar, explicar y enfrentar premios o sanciones por sus actos), prácticas (acciones concretas adelantadas por las instituciones, los servidores públicos, la sociedad civil y la ciudadanía en general) y resultados (productos y consecuencias generados a partir de las prácticas) mediante los cuales, las organizaciones estatales y los servidores públicos informan, explican y enfrentan premios o sanciones por sus actos a otras instituciones públicas, organismos internacionales y a los colombianos y la sociedad civil, quienes tienen el derecho de recibir información y explicaciones y la capacidad de imponer sanciones o premios, al menos simbólicos” (Schedler 2004; Grant y Keohane 2005). En este componente, el objetivo de la estrategia se orienta incorporar los componentes de información, diálogo y responsabilidad como orientadores del proceso de rendición de cuentas.

¹ ¿Qué es y para qué sirve la Gobernanza?, María Victoria Whittingham Munévar. 2010.

7.1 PRIMER COMPONENTE: Atención al Colombiano.

La Registraduría Nacional del Estado Civil consciente de que los colombianos son la razón de ser de su existencia y comprometida en mejorar el índice de transparencia, confiabilidad y alta calidad en la prestación efectiva del servicio y en la entrega de los productos de la RNEC a todos los colombianos y a todas las empresas públicas y privadas que así lo requieran, formula a continuación la Estrategia de Atención al Colombiano, la cual está consolidada como el eje estratégico transversal del Plan Estratégico de la RNEC para las vigencias 2015-2019.

El diseño y formulación de la estrategia del Plan Anticorrupción y de Atención al Colombiano en su componente de atención al colombiano, se fundamenta en los siguientes lineamientos normativos, instrumentos metodológicos y documentos institucionales:

Instrumentos normativos:

- Constitución Política de Colombia
- Decreto 2623 de 2009- Por el cual se crea el Sistema Nacional de Servicio al Ciudadano.
- Ley 1437 de 2011 - Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo. Regula asuntos como la atención de peticiones, sedes electrónicas, acceso a la información por parte de los ciudadanos, deberes y derechos de los ciudadanos y de los servidores; derechos de las personas ante las autoridades; deberes de las personas; deberes de las autoridades en la atención al público; y deber de información al Público.
- Ley 1755 de 2015 - Por medio de la cual se regula el Derecho Fundamental de Petición.
- Decreto 1166 de 2016-Regula la presentación, tratamiento y radicación de las peticiones presentadas verbalmente.
- Documento Conpes 3649 de 2010. Política Nacional de Servicio al Ciudadano.
- Documento Conpes 3785 de 2013. Política Nacional de eficiencia administrativa al

Servicio del ciudadano y Modelo de Gestión Pública eficiente al Servicio del Colombiano.

Instrumentos Metodológicos:

- Documento “*Protocolo de Servicio al ciudadano*”, Programa Nacional de Servicio al Ciudadano – Departamento Nacional de Planeación, 2015.
- Documento “*Guía de Lenguaje Claro para servidores públicos de Colombia*”, Programa Nacional de Servicio al Ciudadano – Departamento Nacional de Planeación, 2015.

Documentos institucionales:

- Plan Estratégico de la RNEC 2015 – 2019 - Objetivo Estratégico No. 1
- Proceso de servicio al colombiano – Código SCCR01, Versión 1.
- Procedimiento Atención y servicio a los colombianos a través de diferentes canales – Código SCPD02, Versión 1.
- Procedimiento Atención de Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias, Denuncias y Consultas – PQRSDC´s – Código SCPD01, Versión 6.
- Manual de servicio y protocolos de atención al colombiano SCMN01.
- Portafolio de trámites y servicios de la RNEC.

7.1.1 Estrategia y subcomponentes de Atención al Colombiano.

La estrategia de atención al colombiano de la Registraduría Nacional del Estado Civil comprende la implementación de estrategias y actividades en los siguientes cuatro (4) subcomponentes:

1. Relacionamiento con el ciudadano.
2. Fortalecimiento de los canales de atención.
3. Talento humano.
4. Normativo y procedimental: procesos y procedimientos.

7.2 SEGUNDO COMPONENTE: Atención diferenciada

En concordancia con el componente de Atención al Colombiano, la Registraduría Nacional del Estado Civil busca garantizar atención oportuna, incluyente y efectiva a poblaciones vulnerables y/o con características especiales.

De acuerdo con información del Observatorio Nacional de Discapacidad del Ministerio de Salud y Protección Social, el total de colombianos en condición de discapacidad para el 2017 es de 1.319.864; asimismo según las proyecciones de población étnica del Departamento Administrativo Nacional de Estadística-DANE con corte a junio de 2017, hay 1.218.278 de población indígena en resguardos, 30.565 personas auto reconocidas como Raizales, 831 personas pertenecientes al pueblo ROM y 4.311.757 de población afrocolombiana. Por ende, la presente estrategia busca incorporar acciones afirmativas orientadas a facilitar la prestación de productos y servicios a la población anteriormente mencionada.

Ahora bien, desde las Bases del Plan Nacional de Desarrollo 2018-2022 “Pacto por Colombia, pacto por la equidad” se plantea adelantar acciones concretas para mejorar el acceso de las personas en condición de discapacidad, en igualdad de condiciones al entorno físico, el transporte, la información y las comunicaciones, incluidos los sistemas y las tecnologías de la información y las comunicaciones. Lo anterior, con el diseño e implementación del Plan Nacional de Accesibilidad que deberá ser adoptado por todas las entidades del orden nacional; además de la implementación de un Índice de accesibilidad que permitirá los avances en materia de accesibilidad de las instalaciones de las entidades públicas y de los servicios e información que estas ofrecen, en modos, medios y formatos de comunicación accesibles para la personas en condición de discapacidad.

El diseño y formulación de esta estrategia responden a los siguientes instrumentos normativos y metodológicos:



Instrumentos normativos:

- Decreto 2623 de 2009. “Por el cual se crea el Sistema Nacional de Servicio al Ciudadano”
- CONPES 3649. Política Nacional de Servicio al Ciudadano
- Ley 1618 de 2013. “Por medio del cual se establecen disposiciones para garantizar el pleno ejercicio de los derechos de las personas con discapacidad”
-

Instrumentos Metodológicos:

- Documento “*Guía de caracterización de ciudadanos, usuarios y grupos de interés. Departamento Administrativo de la Función Pública-DAFP. Departamento Nacional de Planeación-DNP.*”
- Documento “*Guía para entidades públicas servicio y atención incluyente. Programa Nacional de Servicio al Ciudadano. Departamento Nacional de Planeación-DNP*”
-

7.2.1 Subcomponentes de la estrategia de atención diferenciada

La estrategia de Atención diferenciada de la Registraduría Nacional del Estado Civil

, comprende la implementación de acciones en los siguientes dos (2) subcomponentes:

1. Capacitación
2. Organización

7.3 TERCER COMPONENTE: Transparencia y acceso a la información

La Registraduría Nacional del Estado Civil, con la firme voluntad de facilitar el ejercicio democrático, permitir que los colombianos accedan fáciles y oportunamente a la información de su interés, formula en el presente documento su plan de acción de transparencia y acceso a la información pública para la vigencia-2019.

El diseño y formulación de la estrategia de transparencia y acceso a la información, se fundamenta en los siguientes lineamientos normativos:

Instrumentos normativos:

- Ley 1474 de 2011. *“Por la cual se dictan normas orientadas a fortalecer los mecanismos de prevención, investigación y sanción de actos de corrupción y la efectividad del control de la gestión pública”.*
- Ley 1712 de 2014. *“Por medio de la cual se crea la Ley de Transparencia y del Derecho de Acceso a la Información Pública Nacional y se dictan otras disposiciones”.*
- Decreto 103 de 2015. Por el cual se reglamenta parcialmente la Ley 1712 de 2014 y se dictan otras disposiciones.

7.3.1 Subcomponentes de la Estrategia de Transparencia y Acceso a la Información pública

La estrategia de transparencia y acceso a la información pública de la Registraduría Nacional del Estado Civil para las vigencia 2019, comprende la implementación de actividades en los siguientes seis (6) 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. Capacitación y sensibilización
6. Monitoreo del acceso a la información pública

7.4 CUARTO COMPONENTE: Racionalización de trámites.

La Registraduría Nacional del Estado Civil con el objetivo de establecer un apropiado acercamiento con los colombianos y desarrollar acciones que permitan contar con trámites simples, eficientes, directos y oportunos, formula a continuación la estrategia de

racionalización de trámites para las vigencia 2019.

El diseño y formulación del Plan Anticorrupción y de Atención al Colombiano en su componente de racionalización de trámites, se fundamenta en los siguientes lineamientos normativos e instrumentos metodológicos:

Instrumentos normativos de la Estrategia de Racionalización de trámites:

- Decreto 1083 de 2015 *“por medio del cual se expide el Decreto Único Reglamentario del Sector de Función Pública”* - Regula el procedimiento para establecer y modificar los trámites autorizados por la ley y crear las instancias para los mismos efectos.
- Decreto Ley 019 de 2012 *“por el cual se dictan normas para suprimir o reformar regulaciones, procedimientos y trámites innecesarios existentes en la Administración Pública”* - Dicta las normas para suprimir o reformar regulaciones, procedimientos y trámites innecesarios existentes en la Administración Pública.
- Decreto 4669 de 2005 *“Por la cual se reglamenta parcialmente la Ley 962 de 2005”* – Regula el procedimiento que debe seguirse para establecer y modificar los trámites autorizados por la ley y crear instancias para los mismos efectos.
- 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”*- Dicta 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.

Instrumentos Metodológicos:

- Documento *“Estrategias para la Construcción del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano- Versión 2”*, Secretaría de Transparencia Presidencia de la República- 2015.
- Documento *“Metodología para la implementación del Modelo Integrado de Planeación y Gestión”* – Departamento Administrativo de la Función Pública- segunda versión-febrero 2016.
- Documento *“Guía para la racionalización trámites”* - Departamento Administrativo de la Función Pública.
- Los trámites de la RNEC pueden ser consultados en la página principal de la RNEC en el Link trámites y servicios y en la página www.nomasfilas.gov.co.

7.4.1 Estrategia y subcomponentes de la estrategia de racionalización de trámites.

La estrategia de Racionalización de Trámites de la Registraduría Nacional del Estado Civil para las vigencia 2019, comprende la implementación de un plan de acción en los siguientes dos (2) subcomponentes:

1. Racionalización de trámites
2. Monitoreo a la racionalización de trámites

La estrategia y plan de acción de racionalización de trámites se encuentra contenido en el formato diligenciado con las acciones de racionalización del aplicativo SUIT del Departamento Administrativo de la Función Pública-DAFP.

7.5 QUINTO COMPONENTE: Gestión Ética y de Riesgos de Corrupción - Mapa de Riesgos de Corrupción.

La Registraduría Nacional del Estado Civil, con el firme propósito de administrar los riesgos de corrupción, fortalecer los controles para tratarlos y minimizar su impacto, formula por medio del presente documento la estrategia para la gestión de los riesgos de corrupción para las vigencia 2019.

Como se ha señalado en reiteradas ocasiones, la RNEC busca “convertirse en la entidad con el mejor índice de transparencia, confiabilidad y alta calidad en la prestación efectiva del servicio y en la entrega de sus productos a todos los colombianos”; así pues, para el desarrollo de la gestión institucional se hace pertinente incorporar estrategias tendientes a la apropiación y desarrollo de valores éticos encaminados a fortalecer el servicio público. Por consiguiente, a este componente se le agregó el plan de Gestión Ética (aprobado en sesión ordinaria del Comité de Ética mediante Acta N°2 del 11 de diciembre de 2017), el cual quedará como un subcomponente incluido en este apartado.

El diseño y formulación de la estrategia de lucha contra la corrupción y de atención al colombiano en su componente de Gestión Ética y de Riesgos de Corrupción, se fundamenta en los siguientes lineamientos normativos, instrumentos metodológicos y políticas institucionales:



Instrumentos normativos:

- Ley 1474 de 2011. *“Por la cual se dictan normas orientadas a fortalecer los mecanismos de prevención, investigación y sanción de actos de corrupción y la efectividad del control de la gestión pública”.*

CONPES 167 de 2013. Estrategia Nacional de Política Pública Integral Anticorrupción.

Decreto 1081 de 2015 *“Por medio del cual se expide el Decreto Reglamentario Único del Sector Presidencia de la República”* y se señala la metodología del Plan Anticorrupción y de Atención al Colombiano.

Decreto 124 de 2016 “Por el cual se sustituye el Título 4 de la Parte 1 del Libro 2 del Decreto 1081 de 2015, relativo al “Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano.”

-

Instrumentos Metodológicos:

- Documento *“Estrategias para la Construcción del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano- Versión 2”*, Secretaría de Transparencia Presidencia de la República- 2015.
- Documento *“Guía para la Gestión del Riesgo de Corrupción, 2015”* - Secretaría de Transparencia Presidencia de la República- 2015.
- Manual Técnico del Modelo Estándar de Control Interno para el Estado Colombiano MECI 2014. DAFP.
- Guía de Administración de Riesgos DAFP Versión 2 de 2011, Versión 3 de 2014.
- Directiva presidencial 09 de 1999. Lineamientos para la implementación de la política de lucha contra la corrupción.
- Documento Modelo de Gestión Ética para entidades del Estado. Programa de Eficiencia y Rendición de Cuentas en Colombia-USAID, 2006.
- Valores del Servicio Público, Código de Integridad. Departamento Administrativo de la Función Pública-DAFP.

Políticas y guías institucionales:

- Política de Administración de Riesgos de la Registraduría Nacional del Estado Civil, adoptada mediante la Resolución No. 8183 del 05 de diciembre de 2008.
- Decreto 943 de 2014 *“Por el cual se actualiza el Modelo Estándar de Control Interno (MECI)”*. Capítulo referente a la Estructura, Módulo de Planeación y Gestión, en el



componente Desarrollo del Talento Humano, el elemento Acuerdos, Compromisos o Protocolos Éticos. En virtud de ello las Entidades Públicas deben contar con un estándar de conducta de los servidores públicos en coherencia con la Misión, Visión y Objetivos Institucionales y los principios consagrados en la Constitución Política, la ley y la finalidad del Estado.

- Procedimiento administración de Riesgos Institucionales – Código SGPD02 Versión 1, aprobado el 19 de diciembre de 2017.
- Guía Integral para la Administración de Riesgos institucionales, código SGGU01 Versión 0
- Taller para la construcción, identificación, valoración de los riesgos de corrupción, actualizado en agosto de 2018 para el mapa de riesgos de corrupción de las vigencia 2019.
- Proceso Permanencia del Talento Humano. Código PTCR01-Versión 10
- Procedimiento Fortalecimiento de la Cultura Ética. Código PTPD11-Versión 2.
- Plan de Gestión Ética. Código PTDC01-Versión 0.
- Resolución 14553: *“Por la cual se adopta el Código de Ética y Buenas Prácticas: Integridad, Compromisos y Protocolos Éticos de los directivos, los servidores públicos y contratistas de las RNEC y se dictan otras disposiciones”*.
- Plan de acción de Gestión Ética 2018.

7.5.1 Estrategia y subcomponentes de Gestión Ética y de Riesgos de Corrupción - Mapa de Riesgos de Corrupción.

La estrategia de Gestión Ética y de Riesgos de Corrupción de la Registraduría Nacional del Estado Civil para las vigencia 2019, comprende la implementación de un plan de acción en los siguientes once (11) subcomponentes:

1. Divulgación
2. Monitoreo y revisión
3. Seguimiento
4. Construcción del Mapa de Riesgos de Corrupción vigencias 2018-2019
5. Revisión y validación
6. Consolidación
7. Aprobación

8. Consulta y socialización
9. Ajustes
10. Divulgación
11. Gestión ética

7.6 SEXTO COMPONENTE: Participación y Gobernanza.

De acuerdo con las Bases del Plan Nacional de Desarrollo 2018-2022 “Pacto por Colombia, pacto por la equidad”, como mecanismo de interacción con la ciudadanía y de oferta institucional se pondrá en línea el Portal de Estado Abierto. Por medio de este se articulará la ciudadanía a las instituciones públicas, puesto que contendrá los desarrollos tecnológicos existentes para la promoción de la interacción y participación, control social y el gobierno en línea, la simplificación de trámites y servicios; optimizando la relación Estado-ciudadano con la cualificación de los canales de interacción.

La Registraduría Nacional del Estado Civil con el propósito de fomentar y cualificar la participación ciudadana entre la RNEC y los colombianos, formula en el presente documento su estrategia de participación y gobernanza para la vigencia 2019, con el objetivo de fortalecer y aumentar los canales de comunicación con la ciudadanía, las partes interesadas y nuestros servidores públicos.

El diseño y formulación de la estrategia de participación ciudadana, como un componente adicional a los cinco componentes obligatorios del Plan Anticorrupción y de Atención al Colombiano, se fundamenta en los siguientes lineamientos normativos:

Instrumentos normativos:

- Constitución Política de Colombia de 1991. Artículos 2°, 40°, 103 y 270°
- Ley 134 de 1994, “Por la cual se dictan normas sobre mecanismos de participación ciudadana”.
- Ley 1712 de 2014, Por medio de la cual se crea la Ley de Transparencia y del Derecho de Acceso a la Información Pública Nacional y se dictan otras disposiciones.
- Ley 1757 de 2015 “Por la cual se dictan disposiciones en materia de promoción y protección del derecho a la participación democrática”.
- Ley 1474 de 2011. Artículo 78°. Democratización de la Administración Pública.
- Decreto 2482 de 2012. Políticas de desarrollo Administrativo: Transparencia,



participación y servicio al ciudadano.

- CONPES 3649 de 2010, en materia de mejoramiento de los canales de atención de las entidades

Instrumentos Metodológicos:

- Documento *“La planificación participativa ahora lograr un cambio estructural con igualdad”*. Comisión económica para América Latina y el Caribe-CEPAL. 2015.
- Documento *“Participación en el control social a la gestión pública”* Ministerio del Interior y de Justicia. 2006.

Políticas y guías institucionales:

- Proceso mecanismos de participación ciudadana-Código MPRC01, Versión 1.
- Procedimiento Verificación de apoyos-Código MPPD01, Versión 3.
- Procedimiento Inscripción de promotores-Código MPPD02, Versión 0.

7.6.1 Subcomponentes de la Estrategia de Participación y Gobernanza

La estrategia Participación ciudadana de la Registraduría Nacional del Estado Civil para las vigencia 2019, comprende la implementación de acciones en los siguientes dos (2) subcomponentes:

1. Participación y gobernanza de partes interesadas.
2. Participación y gobernanza de los servidores públicos.

7.7 SÉPTIMO COMPONENTE: Rendición de Cuentas.

La Registraduría Nacional del Estado Civil con el objetivo de consolidar el diálogo directo y continuo y la rendición de cuentas como procesos permanentes entre la RNEC y los colombianos de cara al desarrollo de una cultura de participación ciudadana, transparencia y rendición de cuentas institucional y a los colombianos, formula a continuación la Estrategia de Rendición de Cuentas para las vigencia 2019.

El diseño y formulación de la estrategia del Plan de Atención al Colombiano en su componente de Rendición de Cuentas, se fundamenta en los siguientes lineamientos normativos e instrumentos metodológicos:



Instrumentos normativos:

- Ley 489 de 1998, Artículo 33. *“por la cual se dictan normas sobre la organización y funcionamiento de las entidades del orden nacional, se expiden las disposiciones, principios y reglas generales para el ejercicio de las atribuciones previstas en los numerales 15 y 16 del artículo 189 de la Constitución Política y se dictan otras disposiciones”.*
- Documento CONPES N° 3654 del 12 de abril de 2010. *“Política de Rendición de Cuentas a los Ciudadanos”*
- Ley 1474 de 2011. *“Por la cual se dictan normas orientadas a fortalecer los mecanismos de prevención, investigación y sanción de actos de corrupción y la efectividad del control de la gestión pública”.*
- Ley 1712 de 2014, Por medio de la cual se crea la Ley de Transparencia y del Derecho de Acceso a la Información Pública Nacional y se dictan otras disposiciones.
- Ley 1757 de 2015 *“Por la cual se dictan disposiciones en materia de promoción y protección del derecho a la participación democrática”.*

Instrumentos Metodológicos:

- Documento *“Estrategias para la Construcción del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano- Versión 2”*, Secretaría de Transparencia Presidencia de la República- 2015.
- Documento *“Manual Único de Rendición de Cuentas”*, Comité de Apoyo Técnico de la Política de Rendición de Cuentas - 2014.
- Procedimiento institucional de rendición de cuentas-Código COPD03. Versión 0.

7.7.1 Estrategia de Rendición de Cuentas 2019.

En el presente acápite se expone la estrategia de rendición de cuentas de la Registraduría Nacional del Estado Civil para la vigencia 2019.

La estrategia de rendición de cuentas que se presenta por medio del presente documento, se orienta hacia el cumplimiento del CONPES 3654 de 2010 y de los lineamientos metodológicos expuestos en el Manual Único de Rendición de Cuentas a la Ciudadanía, elaborado por la Secretaría de Transparencia de la Presidencia de la República, el Departamento Nacional de Planeación (DNP) y el Departamento Administrativo de la Función Pública (DAFP). Además, se incluyen las recomendaciones dadas por el DAFP en la materia, de acuerdo a la actualización del Manual Único de Rendición de Cuentas, la cual incorpora el enfoque basado

en Derechos Humanos y los Objetivos de Desarrollo Sostenible-ODS.

El documento contiene la definición de los subcomponentes de la estrategia de rendición de cuentas; la definición del objetivo, metas, recursos, cronograma y equipo responsable; la identificación de los actores y temáticas de la rendición de cuentas; la definición de los mecanismos, medios y espacios de: a.) Divulgación de información para la rendición de cuentas, b.) Consulta a la ciudadanía o grupos de interés; c.) Incentivos; iv.) Espacios de diálogo, participación y rendición de cuentas; y, d.) La definición de la metodología para la evaluación y seguimiento de la estrategia.

7.7.1.1 Subcomponentes de la Estrategia de Rendición de Cuentas.

Ahora bien, desde este nuevo enfoque basado en derechos humanos, la rendición de cuentas incorpora los siguientes tres elementos:

- 1.) Información, como la capacidad de producir y transmitir datos, en lenguaje claro; medir los avances con datos a nivel cuantitativo y cualitativo; cumplir con los lineamientos en materia de transparencia activa y pasiva; promover la transparencia focalizada (para públicos específicos) y la transparencia colaborativa, por último, la implementación de acciones de comunicación visual en espacios públicos.
- 2.) Diálogo, el cual comprende la diversificación de lenguajes y canales; la interacción con todos los actores de manera pacífica y la aptitud de contar, consultar, escuchar, proponer y cogerionar.
- 3.) Responsabilidad, el cual integra asumir y cumplir los compromisos; implementar un sistema de seguimiento y divulgación al cumplimiento de los compromisos; articular la rendición de cuentas social con otros controles; contar con incentivos para la rendición de cuentas y asumir las consecuencias de los controles, en caso de incumplimiento.



Ilustración 1. Componentes de la Rendición de Cuentas

7.7.1.2 Objetivos de la rendición de cuentas de la RNEC.

De conformidad con el primer objetivo estratégico de la Registraduría para el periodo 2015- 2019 y con fundamento en la Política Nacional de Rendición de Cuentas - Documento CONPES 3654 de 2010, la Registraduría Nacional del Estado Civil plantea los siguientes objetivos para su Estrategia de Rendición de Cuentas.

Objetivo Estratégico

Mejorar el índice de transparencia, confiabilidad y la alta calidad en la prestación efectiva del servicio y en la entrega de los productos a todos los colombianos y a todas las empresas públicas y privadas que así lo requieran dentro y fuera del territorio nacional (Plan Estratégico RNEC, 2015-2019)

Objetivo General

Consolidar el diálogo directo y continuo y la rendición de cuentas como procesos permanentes entre la Registraduría Nacional del Estado Civil y los colombianos de cara al desarrollo de una cultura de participación ciudadana.

Objetivos Específicos

Los objetivos de los componentes conformantes de la Estrategia de Rendición de Cuentas de la RNEC, son los siguientes:

Información: Aumentar la disponibilidad y mejorar 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.

Diálogo – Explicación: Fomentar y cualificar el diálogo, la comunicación bidireccional y la retroalimentación entre la Registraduría Nacional del Estado Civil y los colombianos, mediante la planificación y ejecución de instrumentos y jornadas innovadoras para la rendición de cuentas que garanticen la interlocución y deliberación sobre temas de gestión institucional.

Responsabilidad: Cumplir los compromisos adquiridos con los colombianos articulado a un proceso de seguimiento y retroalimentación activo de estos, para lograr incorporar las recomendaciones de los colombianos al mejoramiento de la gestión institucional; y el fortalecimiento de la comunicación y la participación ciudadana

7.7.1.3 Principios de la rendición de cuentas de la RNEC

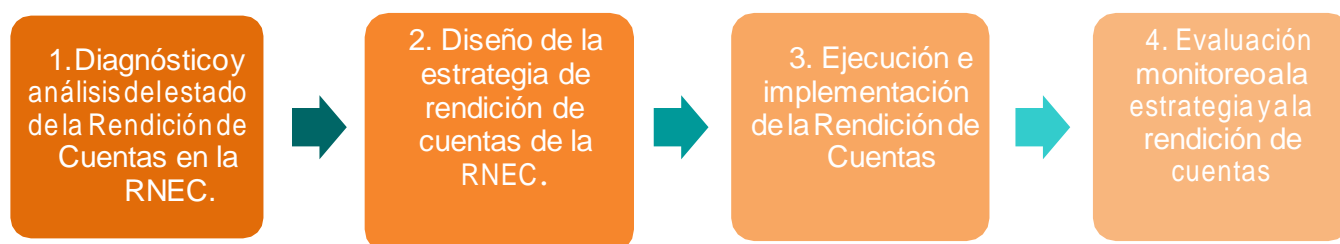
La Estrategia de Rendición de Cuentas de la RNEC se fundamenta en los siguientes cinco (5) principios:



- **Soberanía popular:** Principio constitucional que se traduce en que el poder público es el pueblo, debido a lo cual “los ciudadanos tienen derecho a pedir información y explicaciones de los gobernantes porque la soberanía reside en ellos como constituyentes primarios del poder público” (CONPES 3654, 2010).
- **Democracia participativa:** Principio fundamental del derecho a una verdadera participación ciudadana en la vida política, administrativa, económica, social y cultural y de controlar el poder político.
- **Acceso a la información:** Principio en virtud del cual toda la información de interés público que sea producida, gestionada y difundida por las entidades públicas, deberá ser oportuna, objetiva, veraz, completa, reutilizable, procesable y estar disponible en formatos accesibles para los solicitantes e interesados en ella, salvo reserva legal (Ley 1712 de 2014, Art 3°).
- **Transparencia:** Principio conforme al cual toda la información en poder de las entidades estatales se presume pública, en consecuencia de lo cual se debe proporcionar y facilitar el acceso a la misma en los términos más amplios posibles y a través de diferentes medios y procedimientos, excluyendo solo aquello que esté sujeto a las excepciones constitucionales y legales y bajo el cumplimiento de los requisitos establecidos en esta ley (Ley 1712 de 2014).
- **Responsabilidad pública:** Principio que recae en el Estado, las instituciones, las autoridades y los funcionarios públicos de servir a la comunidad y garantizar el interés público y responsabilidad que el ciudadano asume de acuerdo al conocimiento que tiene de cuáles son sus derechos y obligaciones en la sociedad.

7.7.1.4 Procedimiento y contenido de la estrategia de rendición de cuentas

La construcción y ejecución de la estrategia de Rendición de Cuentas - RdC de la Registraduría Nacional del Estado Civil se fundamenta en los siguientes cuatro pasos, en cumplimiento de la metodología señalada en el Manual Único de Rendición de cuentas del Estado Colombiano:



1. La primera etapa consiste en efectuar un **diagnóstico y análisis del estado de la rendición de cuentas de la RNEC**, en el cual se presenta la situación, debilidades y fortalezas de la rendición de cuentas y se identifica la capacidad operativa y la disponibilidad de recursos de la RNEC para la rendición de cuentas.

2. **Diseño de la estrategia**, la cual contiene como mínimo los siguientes aspectos:

- a. Definición del objetivo, metas, recursos, cronograma, equipo responsable.
- b. Identificación de los actores y temáticas de la rendición de cuentas.
- c. Definición de los mecanismos, medios y espacios de: i.) Divulgación de información para la rendición de cuentas, ii.) Consulta a la ciudadanía o grupos de interés; iii.) incentivos, y iv.) Espacios de diálogo, participación y rendición de cuentas
- d. Definición de la metodología para la evaluación y seguimiento de la estrategia.

3. Una tercera etapa consiste en la **implementación de las acciones** que han sido programadas en la estrategia de rendición de cuentas de la RNEC.

4. Una cuarta etapa reside en la **evaluación interna y externa a las estrategias y acciones programadas y ejecutadas** en la rendición de cuentas de la RNEC.

7.7.1.5 Definición del equipo responsable de la rendición de cuentas.

La estrategia de rendición de cuentas de la RNEC, es responsabilidad de las siguientes instancias:



Responsables de los procesos y macroprocesos en el nivel central y desconcentrado.

Oficina de Planeación

Oficina de Comunicaciones y Prensa

Oficina de Control Interno

A los **responsables de los procesos y macroprocesos en el nivel central y desconcentrado**, les corresponde adelantar las actividades propuestas en el Plan Anticorrupción y de Atención al Colombiano y en la Estrategia de Rendición de Cuentas, y rendir los informes y reportes de su cumplimiento y gestión así como el apoyo que les sean solicitados por las Oficinas de Planeación y Control Interno.

A la **Oficina de Planeación**, como coordinador de la estrategia, le corresponde el alistamiento institucional para la rendición de cuentas, el cual se compone de las siguientes tareas: a. Liderar y coordinar todo el proceso de programación de las acciones y estrategias de rendición de cuentas; b. Consolidar el Plan Anticorrupción y de Atención al Colombiano y el documento Estrategia de Rendición de Cuentas; c. Coordinar con los responsables de los macroprocesos la planeación e informe de gestión; d. Consolidar el Informe de Gestión; y, e. servir de instancia técnica en todo el proceso de rendición de cuentas.

A la **Oficina de Comunicaciones y Prensa**, le corresponde efectuar el apoyo logístico a la rendición de cuentas, desarrollar la estrategia de Comunicaciones, definir, coordinar y gestionar los mecanismos de divulgación de información, de consulta e invitación a la ciudadanía y el apoyo logístico en los espacios de dialogo, participación y rendición de cuentas.

A la **Oficina de Control Interno** le corresponde adelantar la verificación de la elaboración y de la publicación del Plan Anticorrupción y de Atención al Colombiano en su componente de Rendición de Cuentas y de la Estrategia de Rendición de Cuentas. Así mismo, le concierne efectuar el seguimiento y control a la implementación, avances y ejecución de las actividades programadas en materia de rendición de cuentas.

7.7.1.6 Actores a ser tenidos en cuenta en las consultas e invitaciones que efectúe la RNEC en materia de rendición de cuentas.

Con el objeto de promover la participación de organizaciones y actores representativos de diferentes sectores de la sociedad, la Registraduría Nacional del Estado Civil, consultará e invitará en los aspectos y diversos espacios de participación ciudadana y rendición de cuentas a las siguientes organizaciones y grupos de interés:

Ciudadanía en general	Sociedad Civil	Organismos de control y otras entidades estatales
<ul style="list-style-type: none"> • Colombianos y colombianas usuarios de la RNEC y/o interesadas en los temas de la RNEC. 	<ul style="list-style-type: none"> • Organizaciones sociales representativas - ONG. • Gremios empresariales y asociaciones. • Medios de comunicación. • Partidos y movimientos políticos • Organismos internacionales 	<ul style="list-style-type: none"> • Organismos de control, especialmente, Procuraduría General de la Nación, Contraloría General de la República y Defensoría del Pueblo. • DNP, Secretaría de Transparencia.

- 1- Colombianos y colombianas usuarios de la RNEC y/o interesadas en los temas de la RNEC.
- 2- Funcionarios de todas las dependencias al interior de la RNEC del nivel central y desconcentrado.
- 3- Organizaciones sociales representativas.
- 4- Organizaciones no gubernamentales tales como Cámaras de Comercio, Transparencia por Colombia, Fundaciones sin ánimo de lucro, organismos internacionales, entre otros.
- 5- Organismos de control, especialmente, Procuraduría, Contraloría y Defensoría.
- 6- Otras entidades estatales: Departamento Nacional de Planeación, Departamento de la Prosperidad Social y Secretaría de Transparencia.
- 7- Representantes de los gremios y la academia: asociaciones de profesionales, universidades, docentes, representantes estudiantiles.
- 8- Medios de comunicación, prensa, radio, televisión nacional y regional.
- 9- Partidos y movimientos políticos, Grupos Significativos de Ciudadanos.
- 9- Entidades públicas con las que se tienen convenios interadministrativos.

7.7.1.7 Temas, aspectos y contenidos mínimos del informe de gestión de rendición de cuentas, la audiencia pública de rendición de cuentas y los demás espacios y jornadas de participación ciudadana y rendición de cuentas.

De conformidad con el Manual Único de Rendición de Cuentas del Estado Colombiano y las exigencias del Índice de Transparencia por Colombia, los temas, aspectos y contenidos mínimos a tener en cuenta en el informe de gestión de rendición de cuentas, en la audiencia pública de rendición de cuentas y en los demás espacios y jornadas de participación ciudadana y rendición de cuentas de la Registraduría Nacional del Estado Civil para las vigencias 2018-2019, son los siguientes: a.) Desarrollo de valores Cívicos y Democráticos; b.) Identificación y Registro Civil; c.) Inclusión y Garantía de Derechos; d.) Tecnología; e.) Electoral; f.) Gestión presupuestal y contractual; g.) Fortalecimiento Institucional; h.) Talento Humano; y, i.) Transparencia.

Ejes	Contenidos
Desarrollo de valores Cívicos y Democráticos	“Todos somos democracia”.
Identificación y Registro Civil	Identificación y Registro Civil Producción de documentos
Inclusión y Garantía de Derechos	Registraduría incluyente-Atención preferencial Unidad de Atención a Población Vulnerable – UDAPV Oficina para Atención a Discapacitados – OPADI
Tecnología	Tecnología para la Identificación
Electoral	Elecciones nuevas y mecanismos de participación Ciudadana Elecciones 2019: Gobernadores, Alcaldes, miembros de corporaciones públicas Mecanismos de participación ciudadana.
Gestión presupuestal y contractual	Gestión presupuestal Gestión contractual



Fortalecimiento Institucional	Comunicaciones; planeación; gestión ambiental; archivo; gestión documental; Jurídica; Peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y Denuncias; Gestión interinstitucional y de Cooperación Internacional.
Talento Humano	Formación y capacitación, Bienestar Social, Gestión Ética, Carrera Administrativa, Sistema de Gestión de Seguridad y Salud en el Trabajo- SGSST.
Transparencia	Información pública Control Disciplinario Control Interno

7.7.1.8 Estrategia de comunicaciones y divulgación.

Con el objeto de fomentar y cualificar el diálogo, la comunicación bidireccional y la retroalimentación entre la Registraduría Nacional del Estado Civil y los colombianos, se implementarán los siguientes mecanismos, medios y espacios de: a.) Divulgación de información para la rendición de cuentas, b.) Consulta a la ciudadanía sobre temas de interés; c.) Incentivos a la participación ciudadana; y, d.) Espacios dialogo, participación y rendición de cuentas.

7.7.1.9 Medios para la divulgación de la información en materia de rendición de cuentas.

La Registraduría divulgará y socializará el informe de gestión de rendición de cuentas 2019, la información de la audiencia pública de rendición de cuentas y la información de los distintos espacios y jornadas de participación ciudadana, por los siguientes medios:

Página web de la RNEC enlace de transparencia	Espacio en Canal Institucional.	Streaming a través de la página web de la RNEC.
-----------------------------------------------	---------------------------------	-------------------------------------------------

7.7.1.10 Acciones de divulgación de información para la rendición de cuentas.

1. 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 llevará a cabo la audiencia de rendición

de cuentas.

2. Estrategia en redes sociales para dar a conocer el día, hora y canales a través de los cuales se llevará a cabo la audiencia de rendición de cuentas.
3. Aviso permanente en página web para dar a conocer el día, hora y canales a través de los cuales se llevará a cabo la audiencia de rendición de cuentas.

7.7.1.11 Mecanismos o instrumentos de consulta a la ciudadanía sobre temas de interés para la rendición de cuentas.

La Registraduría Nacional del Estado Civil consultará a la ciudadanía sobre los temas de interés a ser tratados en los espacios de rendición de cuentas por medio de los siguientes instrumentos:

Instrumento de consulta	Aplicación del instrumento de consulta
Encuesta virtual o física.	Habilitación de aplicativo en la página web (en funcionamiento) donde el colombiano pueda consignar sus sugerencias frente a los temas que considere, deben ser tenidos en cuenta para la rendición de cuentas. Además, se incluirá la participación de los servidores de la RNEC que tendrán la posibilidad de aportar ideas en la definición de espacios para la rendición de cuentas y los temas a tratar, por medio de un formulario vía correo electrónico institucional.

7.7.1.12 Directrices para la invitación y consulta de los actores interesados en los procesos de participación y rendición de cuentas:

Las consultas o invitaciones que se realicen a los colombianos y grupos de interés para participar en los temas y espacios de participación ciudadana y rendición de cuentas dispuestos por la RNEC en la vigencia 2019, deberán seguir las siguientes reglas:

- a) Se definirán medios de comunicación universal, de fácil acceso y amplia cobertura.
- b) Se efectuará la convocatoria o invitación a participar en el tema o evento con una antelación de mínimo de 15 días calendarios a su realización.
- c) Se suministrará la información a los colombianos o grupos de interés convocados.

7.7.1.13 Medios o espacios para la participación ciudadana y la rendición de cuentas.

La RNEC establecerá y hará uso de los siguientes espacios de diálogo con los colombianos y realizará los siguientes eventos en materia de rendición de cuentas a la ciudadanía:

Eventos	
Espacios de rendición de cuentas	Comité Directivo -Rendición de cuentas de los directivos del Nivel Central al Registrador.
	Audiencia pública participativa de rendición de cuentas.

7.7.1.14 Estrategia y acciones para generar incentivos

Con el objeto de generar incentivos para que los servidores públicos mejoren su gestión y se concienticen de la importancia de rendir cuentas y para que los colombianos pidan cuentas a la Registraduría Nacional del Estado Civil, se propone las siguientes acciones.



Incentivo	Actividad
Capacitación	Brindar una capacitación interna a los servidores en materia de transparencia, rendición de cuentas y participación ciudadana.

7.7.1.15 Estrategia y metodología de evaluación y seguimiento de la estrategia de rendición de cuentas

La Oficina de Control Interno es la encargada de realizar seguimiento a la estrategia de rendición de cuentas tres (3) veces al año, así :

Estrategia	Actividad	Fecha
Seguimiento a la elaboración, y ejecución del componente de rendición de cuentas	Realizar seguimiento a las acciones programadas en el plan de acción de rendición de cuentas para el primer, segundo y tercer cuatrimestre.	Corte a 30 de abril, 31 agosto y 31 de diciembre
Seguimiento documento estrategia de rendición de cuentas	Realizar seguimiento al cumplimiento del documento estrategias de rendición de cuentas en la ejecución de la rendición de cuentas una vez al año al finalizar la Vigencia.	31 de diciembre
Análisis y evaluación de la Rendición de cuentas 2019	Analizar y evaluar la rendición de cuentas en la RNEC y generar las observaciones y sugerencias de mejora para la rendición de cuentas de las siguientes vigencias.	31 de diciembre

En el evento de que la Oficina de Control Interno detecte retrasos o demoras o algún tipo de incumplimiento de las fechas establecidas en el cronograma del Plan Anticorrupción y de Atención al Colombiano 2018-2019-programación 2019 o en la Estrategia de Rendición de cuentas, deberá informarlo al responsable para que se realicen las acciones orientadas a cumplir la actividad.

El incumplimiento injustificado y reiterativo en la implementación y ejecución de los planes

institucionales y de la gestión así como el Plan Anticorrupción y de Atención al colombiano y la estrategia de rendición de cuentas constituye falta disciplinaria y será sancionado como tal.

7.7.2 Estrategia y metodología de evaluación y seguimiento de la estrategia de rendición de cuentas

Las anteriores directrices y estrategias, se desarrollan en el plan de acción de Rendición de cuentas de la Registraduría Nacional del Estado Civil para la vigencia 2019, el cual comprende acciones en los siguientes cuatro (4) 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.

8. FORMULACIÓN DE LAS ESTRATEGIAS DEL PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL COLOMBIANO DE LA REGISTRADURÍA NACIONAL DEL ESTADO CIVIL POR COMPONENTES - VIGENCIAS 2018-2019- PROGRAMACIÓN 2019.

En conjunto, las estrategias del PAyAC se exponen en la matriz de formulación Estrategia del Plan Anticorrupción y de Atención al Colombiano 2018-2019-Programación 2019 que se anexan al presente documento al igual que el Mapa de Riesgos Anticorrupción del Nivel Central y del Nivel Desconcentrado-Delegaciones

Vale la pena resaltar que pueden agregarse, modificarse, eliminarse o complementarse las actividades programadas en la vigencia 2019, de acuerdo a las necesidades, expectativas o nuevas oportunidades de las partes interesadas en el desarrollo del plan.



Atención al Colombiano



Atención diferenciada



Transparencia y acceso a la información pública



Racionalización de Trámites



Gestión Ética y de Riesgos de Corrupción



Participación y gobernanza



Rendición de cuentas



**REGISTRADURÍA
NACIONAL DEL ESTADO CIVIL**



**REGISTRADURÍA
NACIONAL DEL ESTADO CIVIL**

PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL COLOMBIANO RNEC – 2018-2019

Programación 2019

