



**REGISTRADURÍA  
NACIONAL DEL ESTADO CIVIL**



# PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL COLOMBIANO RNEC – 2017

16 de enero de 2017

*“Colombia es democracia, Registraduría su garantía”*



**REGISTRADURÍA  
NACIONAL DEL ESTADO CIVIL**



**REGISTRADURÍA  
NACIONAL DEL ESTADO CIVIL**

**PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL COLOMBIANO**  
Vigencia 2017 – Versión 2

1

**Bogotá D.C., 16 de enero de 2017**

**OFICINA DE PLANEACIÓN**

Av. Calle 26 No. 51-50 CAN Bogotá D.C.  
Teléfono: 220 28 80 Ext. 1352 - 1353 - 1352  
[www.registraduria.gov.co](http://www.registraduria.gov.co)

*“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**  
Directora del CEDAE

**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

**CARLOS ALBERTO ROJAS MORENO**  
Registrador Delegado para el Registro Civil y la Identificación

**CARLOS ANTONIO CORONEL HERNÁNDEZ**  
Registrador Delegado en lo Electoral

**MIGUEL ALFONSO CASTELBLANCO GORDILLO**  
Gerente del Talento Humano

**CARLOS ALFONSO GARZÓN SABOYA**  
Gerente Administrativo y Financiero

**CARLOS ALIRIO GARCÍA ROMERO**  
Gerente de Informática

**NICOLÁS FARFÁN NAMÉN**  
Director Nacional de Gestión Electoral

**LUIS ALBERTO MARTÍNEZ BARAJAS**  
Director Nacional de Censo Electoral

**YOUSSEF SEFAIR SILVA**  
Director Nacional de Identificación

**CARLOS ALBERTO MONSALVE MONJE**  
Director Nacional de Registro Civil

**SONIA FAJARDO MEDINA**  
Directora Financiera

**LUIS FERNANDO GARCÍA CERÓN**  
Director Administrativo



## 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 para la vigencia del 2017, en desarrollo de las expectativas de los colombianos y las autoridades públicas que durante el primer año de mi gestión he recogido, así como del desarrollo del plan estratégico RNEC 2015-2019 y del marco legal del Estado colombiano.

Durante este primer año de gestión avanzamos en la generación de confianza, transparencia y el control de los riesgos de corrupción y en el cumplimiento de los compromisos con los colombianos de mejorar nuestros productos, trámites, servicios y procesos de la RNEC. Y comprometimos a los 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, los planteamientos del Nuevo Servicio Público entendido 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 administración pública. Por esos nuestra orientación y guía ha sido principalmente que valores organizacionales tradicionales tales como la eficiencia, la eficacia y la efectividad, se articulen con valores institucionales y republicanos como la democracia, la transparencia, la participación cívica, la equidad social y el interés público colectivo, en aras de generar el valor público que demandan los colombianos y nuestro país.

El Plan Anticorrupción y de Atención al Colombiano de la RNEC para la vigencia 2017, continua y profundiza nuestras



estrategias de gestión de riesgos de corrupción, de gestión de nuestros trámites, de transparencia y acceso a la información, de atención al colombiano y de rendición de cuentas ejecutas en el año anterior, al tiempo que contiene una nueva estrategia de participación con el objeto de incorporar aún más a nuestros servidores públicos en el fortalecimiento institucional y sobre todo incorporar a los colombianos y demás entidades públicas en la gestión abierta de la innovación y el mejoramiento de nuestros servicios y bienes públicos.

### **JUAN CARLOS GALINDO VÁCHA**

Registrador Nacional del Estado Civil



## CONTENIDO

INTRODUCCIÓN.....	7
1 CARACTERIZACIÓN DE LOS USUARIOS DE LOS SERVICIOS DE LA REGISTRADURÍA NACIONAL DEL ESTADO CIVIL. <sup>2</sup> .....	13
1.1. CONTEXTUALIZACIÓN Y DIAGNOSTICO DEL PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL COLOMBIANO – PAYAC DE LA VIGENCIA 2016. ....	16
2 COMPONENTES DEL PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL COLOMBIANO DE LA RNEC PARA LA VIGENCIA 2017.....	19
2.1. PRIMER COMPONENTE: Gestión del Riesgo de Corrupción - Mapa de Riesgos de Corrupción. 21	
2.1.1. Estrategia y subcomponentes de la gestión del riesgo de corrupción - mapa de riesgos de corrupción.....	22
2.2. SEGUNDO COMPONENTE: Racionalización de trámites.....	24
2.2.1. Estrategia y subcomponentes de la estrategia de racionalización de trámites.....	25
2.3. TERCER COMPONENTE: Rendición de Cuentas. ....	25
2.3.1. Estrategia de Rendición de Cuentas – vigencia 2017.....	26
2.3.1.1. Subcomponentes de la Estrategia de Rendición de Cuentas.....	27
2.3.1.2. Objetivos de la rendición de cuentas de la RNEC - vigencia 2016.....	28
- Objetivo Estratégico.....	28
- Objetivo General.....	28
- Objetivos Específicos .....	29
2.3.1.3. Principios de la rendición de cuentas de la RNEC .....	29
2.3.1.4. Procedimiento y contenido de la estrategia de rendición de cuentas .....	30
2.3.1.5. Definición del equipo responsable de la rendición de cuentas.....	31
2.3.1.6. Actores a ser tenidos en cuentas en las consultas e invitaciones que efectuó la RNEC en materia de rendición de cuentas.....	32
2.3.1.7. 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:.....	33
2.3.1.8. Estrategia de comunicaciones y divulgación:.....	34
2.3.1.9. Medios para la divulgación de la información en materia de rendición de cuentas .....	34
2.3.1.10. Acciones de divulgación de información para la rendición de cuentas.....	34
2.3.1.11. Mecanismos o instrumentos de consulta a la ciudadanía sobre temas de interés para la rendición de cuentas.....	35
2.3.1.12. Directrices para la invitación y consulta de los actores interesados en los procesos de participación y rendición de cuentas:.....	35
2.3.1.13. Medios o espacios para la participación ciudadana y la rendición de cuentas.....	36
2.3.1.14. Estrategia y acciones para generar incentivos .....	36



2.3.1.15. Estrategia y metodología de evaluación y seguimiento de la estrategia de rendición de cuentas	36
2.3.2. Estrategia y metodología de evaluación y seguimiento de la estrategia de rendición de cuentas	37
2.4. CUARTO COMPONENTE: Atención al Colombiano.....	38
2.4.1. Contexto: Estrategia de Atención al Colombiano.....	39
Árbol de objetivos Servicio al Colombiano .....	41
2.4.2. Estrategia y subcomponentes de Atención al Colombiano.....	42
2.5. QUINTO COMPONENTE: Transparencia y acceso a la información.....	42
2.5.1. Subcomponentes de la Estrategia de Transparencia y Acceso a la Información pública.....	42
2.6. SEXTO COMPONENTE: Participación ciudadana.....	43
2.6.1. Subcomponentes de la Estrategia de Participación ciudadana.....	43
3. FORMULACIÓN DE LAS ESTRATEGIAS DEL PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL COLOMBIANO DE LA REGISTRADURÍA NACIONAL DEL ESTADO CIVIL POR COMPONENTES - VIGENCIA 2017.....	44



## 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 2017 – PAyAC 2017. Este Plan tiene por objeto establecer los lineamientos y contextualizar las acciones que orientaran la estrategia de la RNEC para fortalecer los instrumentos e iniciativas en materia de gestión de riesgos de corrupción; racionalización de trámites; rendición de cuentas; atención al colombiano; transparencia y acceso de la información; y participación ciudadana, y por esta vía llevar a la excelencia el servicio al colombiano.

El proceso de construcción, consolidación, socialización y divulgación del Plan Anticorrupción y de Atención al Colombiano para la vigencia 2017, 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.**

El cambio de administración que tuvo lugar en la Registraduría Nacional del Estado Civil en el mes de diciembre de la vigencia 2015, con ocasión a la posesión del Doctor Juan Carlos Galindo Vácha en calidad de Registrador Nacional del Estado Civil, implicó que durante la vigencia de 2016, se planeara e implementara una nueva plataforma estratégica y operacional para la atención a los colombianos y las medidas anticorrupción en la RNEC.

Con fundamento en lo anterior, 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)<sup>1</sup>.

<sup>1</sup> El Contexto estratégico de la RNEC puede ser consultado en el Plan Estratégico RNEC 2015-2019 en el siguiente link: [http://www.registraduria.gov.co/IMG/pdf/Plan\\_Estrategico\\_RNEC\\_2015-2019\\_Version\\_Final-ilovepdf-compressed.pdf](http://www.registraduria.gov.co/IMG/pdf/Plan_Estrategico_RNEC_2015-2019_Version_Final-ilovepdf-compressed.pdf)

El direccionamiento y operación dispuesta por la Registraduría Nacional del Estado Civil para el Plan Anticorrupción y de Atención al Colombiano se encuentra integrada por: a) el marco conceptual del nuevo servicio público (*new public service*) en el fundamento del rol del Estado y de sus organizaciones y gerentes hacia generar impactos en las necesidades, demandas y expectativas de los ciudadanos como resultado de la gestión de la RNEC; b) el Plan Estratégico de la RNEC 2015 – 2019, en especial, su primer objetivo estratégico; c.) El proceso de Servicio al Colombiano, integrado por los procedimientos de Atención y Servicio a los Colombianos a través de los diferentes canales y atención de Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias, Denuncias y Consultas – Pqrsdc’s; d) El Manual de Servicio a los Colombianos; e.) Los Protocolos de Atención a los Colombianos; y f.) El portafolio de servicios.

### **Acompañamiento del DNP para el diagnóstico y formulación del PAyAC 2017.**

Por solicitud de la Secretaría General y la Oficina de Planeación el Programa de Servicio al Ciudadano del Departamento Nacional de Planeación-DNP desarrolló un acompañamiento a la RNEC en la ejecución del PAyAC 2016 y para la formulación del PAyAC 2017. El acompañamiento realizado en la vigencia del 2016 conllevó los siguientes aspectos: a) presentación a los directivos de la RNEC de los desarrollos, componentes, logros y evidencias de la gestión del servicio a los ciudadanos por parte de los colombianos; b) diagnóstico independiente de la gestión del servicio al ciudadano en la RNEC, con sus respectivas conclusiones y recomendaciones; y, c) preparación por parte de la Oficina de Planeación de la RNEC de un proyecto de plan para resolver los principales aspectos identificados, el cual constituyó las bases para el PAyAC 2017.

### **Medición del Índice de Transparencia Nacional por la Corporación Transparencia por Colombia.**

La Corporación Transparencia por Colombia, entidad independiente que realiza la medición del índice de Transparencia Nacional, realizó su medición de la vigencia 2015 a abril de 2016. Este índice nos permitió recibir la retroalimentación de las estrategias de transparencia y acceso a la información, rendición de cuentas y participación ciudadana que la RNEC venía desarrollando hasta el 2015. Con base en este índice en la vigencia del 2016 se formuló y ejecutó la Estrategia de Rendición de Cuentas 2016 y se revisó los componentes de transparencia y acceso a la información, consulta y participación ciudadana de la página web de la RNEC.

Resultado de todo ello se estableció como directriz por parte del Registrador Nacional del Estado Civil, Dr. Juan Carlos Galindo Vácha, de la profundización y el desarrollo de las estrategias de transparencia y acceso a la información, de rendición de cuentas y de participación ciudadana en la vigencia del 2016 y sus incorporación en la formulación del PAyAC 2017.

## **Planeación para la construcción del PAYAC y el Mapa de Riesgos de Corrupción.**

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 2016, los lineamientos, cronogramas y parámetros para la construcción y consolidación del Plan Anticorrupción y Atención al Colombiano en sus seis componentes y los Mapas de Riesgos de Corrupción de la RNEC.

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, la Oficina de Planeación actualizó el aplicativo en Excel (instructivo y taller de diligenciamiento) contentivo de los lineamientos técnicos señalados por la Secretaría de Transparencia de la Presidencia de la Republica de Colombia.

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 corrupción de la vigencia del 2017.

## **Construcción del PAYAC y Mapas de Riesgos de Corrupción.**

Conforme a la información recopilada, la Oficina de Planeación procedió en el mes de diciembre de 2016 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 2017.

Simultáneamente, los responsables de los procesos al interior de la RNEC junto con sus equipos de trabajo en el nivel central y nivel desconcentrado, procedieron del 07 al 22 de diciembre de 2016, a la identificación, construcción, valoración y evaluación de los riesgos de corrupción y a la definición del Mapa de Riesgos de Corrupción.

Durante todo el proceso de construcción del Plan Anticorrupción y de Atención al Colombiano y los Mapas de Riesgos de Corrupción, la Oficina de Planeación brindó 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 28 delegaciones departamentales, para un total de **74 funcionarios** del Nivel Central y **279 funcionarios** en las delegaciones.

## **Consolidación del PAYAC y Mapa de Riesgos de Corrupción.**

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 Entidad, la Oficina de Planeación revisó, construyó y

consolidó las seis estrategias del Plan Anticorrupción y de Atención al Colombiano y el Mapa de Riesgos de Corrupción de la RNEC, desarrollando los siguientes documentos:

- 1- Documento Proyecto Plan Anticorrupción y de Atención al Colombiano – 2017
- 2- Documentos Proyectos Mapas de Riesgos de Corrupción del Registraduría Nacional del Estado Civil – RNEC, Sede Central y Delegaciones.

### **Consulta y socialización del PAyAC y del Mapa de Riesgos de Corrupción**

El Plan Anticorrupción y de Atención al Colombiano y el Mapa de Riesgos de Corrupción de la Registraduría Nacional del Estado Civil para la vigencia 2017, fue objeto de consulta, socialización y divulgación con los actores internos y externos de la RNEC, de manera previa a su publicación en la página web, tal y como se señala a continuación:

- **Mesa de trabajo de construcción de las Bases del Plan Anticorrupción y de Atención al Colombiano.** En el mes de diciembre de 2016, se llevaron a cabo reuniones de socialización y validación de las acciones planteadas en el Plan Anticorrupción y de Atención al Colombiano, con las áreas responsables de la implementación de las acciones de, Plan Anticorrupción y de Atención al Colombiano – 2017.
- **Mesa de trabajo con el DAFP.** En el mes de diciembre de 2016, se llevó a cabo mesa de trabajo con los funcionarios de la Dirección de Participación, Transparencia y Servicio al Ciudadano del Departamento Administrativo de la Función Pública-DAFP, con el objetivo de revisar los trámites de la RNEC y con el objeto de revisar el componente de participación ciudadana que la RNEC incluiría en el PAyAC 2017, evaluando conjuntamente nuestras propuestas en los aspectos jurídicos, estratégicos y operativos.
- **Aprobación de las propuestas de PAyAC y mapa de riesgos de corrupción, por parte del Comité Directivo.** Efectuada la consolidación del Plan Anticorrupción y de Atención al Colombiano y de los Mapas de Riesgos de Corrupción de la RNEC, 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 de fecha 20 de diciembre de 2016, en la cual se revisó y ordenó socializar y poner en conocimiento de los colombianos y servidores públicos de la RNEC el Plan Anticorrupción y el Mapa de Riesgos.
- **Socialización de los proyectos con las áreas de la RNEC.** Se efectuó un proceso de socialización de los documentos Plan Anticorrupción y de Atención al Colombiano y del Mapa de Riesgos de Corrupción 2017 al interior de la RNEC, el cual fue liderado por cada uno de los jefes de área y contó con la participación de los funcionarios al interior de los diferentes grupos de trabajo.

**Publicación de los proyectos en la página web institucional.** 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 2017 en el enlace participe con nosotros de la página web de la



RNEC con la invitación a los actores internos y externos para que presentaran sus opiniones, observaciones, inquietudes o aportes en el siguiente enlace <http://www.registraduria.gov.co/Mapa-de-riesgos-de-Corrupcion,23359.html>, y bajo la siguiente introducción: *"a través de un proceso liderado por las oficinas de **Planeación y Control Interno**, la Registraduría Nacional del Estado Civil consolidó este mapa que ha sido puesto hoy a disposición de todos los servidores de la entidad. La idea es que el mapa sea una construcción colectiva. Por eso es muy importante la opinión de todos."*

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 2017 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 por parte del Comité Directivo.**

Efectuados los ajustes al Plan Anticorrupción y de Atención al Colombiano y a los Mapas de Riesgos de Corrupción del Nivel Central y el Nivel Desconcentrado para la vigencia 2017, 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 efectuada el lunes 16 de enero de 2017 se aprobaron el Plan Anticorrupción y Atención al Colombiano y los Mapas de Riesgos de Corrupción de la RNEC del nivel central y desconcentrado para la vigencia 2017.

### **Divulgación del PAyAC y del Mapa de Riesgos de Corrupción.**

Surtido el proceso de consulta, divulgación y aprobación, el 17 de enero de 2017 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 2017, los cuales pueden ser consultados en su versión definitiva en la página web de la Entidad.

### **Integración del Plan Anticorrupción y de Atención al Colombiano al Sistema de Planes de la RNEC vigencia 2017.**

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"*. El presente Plan Anticorrupción y de Atención al Colombiano se integra con el Plan de Acción 2017 al sistema de planes de la RNEC para la vigencia 2017.



## 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 Bleed-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, Carlos Alberto Rojas, Registrador Delegado para el Registro Civil y la Identificación, Carlos Antonio Coronel-Registrador Delegado en lo Electoral, Miguel Castelblanco-Gerente de Talento Humano, Carlos Alfonso Garzón-Gerente Administrativo y Financiero y Carlos Alirio García-Gerente de Informática. La participación especial en la preparación y consolidación de Youssef Sefair Silva-Director de Identificación. Y la participación de los directores del nivel central y de los Delegados Departamentales del Registrador Nacional. El trabajo técnico de preparación y consolidación estuvo a cargo de los siguientes funcionarios: Cástulo Morales Payares - Jefe de la Oficina de Planeación, Elizabeth Rivera Trujillo y Candelaria Lucia Teheran Fontalvo, funcionarios de la Oficina de Planeación de la RNEC.

## **1 CARACTERIZACIÓN DE LOS USUARIOS DE LOS SERVICIOS DE LA REGISTRADURÍA NACIONAL DEL ESTADO CIVIL.<sup>2</sup>**

En el marco del desarrollo del Programa Nacional de Servicio al Ciudadano – Decreto 2623 de junio de 2009, se implementó la ficha de caracterización al ciudadano, la cual fue aplicada a una muestra de 2523 colombianos que asistieron a las diferentes Registraduría del país, entre el 15 y 30 de octubre de 2009.

Dicha caracterización se constituye en la línea base del perfil y características esenciales de los ciudadanos que asisten a la Registraduría Nacional del Estado Civil para realizar trámites, resolver inquietudes o solicitar un servicio. A continuación se presenta la caracterización del colombiano usuario de los servicios de la RNEC.

Según la variable “tipo de usuario”, se identifica que asisten en promedio a la entidad más personas a título personal (83%) que en representación de una empresa (4%).

De acuerdo a la variable “género” se puede apreciar que el 43% son hombres y el 55% son mujeres que asisten a la entidad en proporciones similares.

Por rangos de edad, se observa que de los ciudadanos que asisten a la Registraduría Nacional del Estado Civil, el 29% se encuentran entre los 25 y 35 años de edad, en su orden le sigue el 24% de los ciudadanos que se encuentran en un rango de 15 a 24 años; en un 20% se encuentran las personas con edades entre los 36 y 45 años; en un 13% las personas entre 46 y 55 años; en un 7% entre 56 y 65 años, en un 3% los mayores de 65 años y un 2% entre los 7 y 14 años.

Con respecto a la variable de estratificación socioeconómica, se tuvieron en cuenta los estratos 1 al 6, y se observó en la distribución de los ciudadanos que asisten a la entidad, que la mayor afluencia de personas está en los estratos 1 (25%), 2 (32%) y 3 (25%) que suma un total del 82%; del estrato 4 corresponde el (6%), para el estrato 5 el (2%) y finalmente el estrato 6, representa el (1%) de la población.

Por otra parte, se encuentra que en el perfil de ciudadano que hace uso de los servicios de la entidad según su actividad ocupacional, el 23% son empleados, 21% son trabajadores independientes, 18% estudiantes, 17% desempleados, 8% servidores públicos, 5% son pensionados, 3% menores de edad y el 2% son contratistas.

En la variable correspondiente a “Características de la Población” se observa que el 26% de los usuarios encuestados son madres cabeza de familia, el 21% corresponde a padres cabeza de familia; en menores proporciones se encuentran los habitantes de calle en un 1%, desplazados 2%, minoría étnica 1% y extranjeros 0%.



Con respecto al nivel educativo en el cual se encuentran los ciudadanos que acudieron a la RNEC, el 40% se encuentra en un nivel bachiller, seguido por un 18% de ciudadanos en el nivel básica primaria, 15% en el nivel técnico, 12% en el nivel profesional, 6% son tecnólogos, 4% han realizado algún postgrado y el 3% no tiene ningún grado de escolaridad.

En materia de discapacidades físicas o mentales de los usuarios, se observa que el 80,1% no presenta ningún tipo de discapacidad, el 5,2% de la población que asiste a los puntos de atención tiene algún tipo de discapacidad visual, 1,2% presenta discapacidad en extremidades inferiores, 0,9% tiene discapacidad auditiva, 0,6% tiene discapacidad en extremidades superiores y 0,5% presenta discapacidad a nivel mental.

En relación con los servicios prestados por la Registraduría, el 54,6% se acercan a realizar el trámite de cédula de ciudadanía, 20,8% el trámite de Registro Civil, 12,5% el trámite de inscripción de cédulas para votar, 11,9% el trámite de tarjeta de identidad, 1,1% como sufragante, 0,9% como líder político, 0,4% para inscripción como candidato y como jurado de votación y el 0,1% restante como Testigo Electoral.

En lo que respecta a las herramientas tecnológicas con las que el usuario cuenta en su hogar, el 77% tienen celular, el 56% cuentan con línea telefónica dentro de su hogar, el 51% tienen computador y el 41% tienen Internet. Los porcentajes restantes que no se señalan pero se infieren, corresponderán a la ausencia de estas herramientas en el hogar, es decir el 23% no tiene celular, el 44% no cuenta con línea telefónica en su hogar, el 49% no cuenta con computador y el 59% no posee Internet en su hogar.

Con respecto al manejo de los usuarios de las herramientas tecnológicas, se encontró que del 100% de los ciudadanos, el 54% sabe utilizar el computador, así como el 45% sabe cómo usar Internet; el 61% sabe utilizar la línea telefónica y el 78% sabe utilizar el celular.

En relación a la frecuencia y número de veces en las que los ciudadanos acceden a la Registraduría Nacional del Estado Civil para recibir información, realizar trámites o solicitar servicios por los tres canales de atención dispuestos: presencial, telefónico y virtual, los resultados indican que para el canal presencial, el 36% de los ciudadanos asisten en promedio 1 vez cada 3 meses a la entidad, el 29% de ciudadanos no identifican la frecuencia de acceso a los servicios de la Registraduría, el 29% asisten de 2 a 5 veces, el 3% de 6 a 10 veces, el 2% de 11 a 30 veces y el 1% más de 31 veces. Por su parte, el 11% hace uso del canal telefónico en promedio una (1) vez al trimestre, el 3% de 11 a 30 veces, el 2% de 6 a 10 veces y el 1% más de 31 veces.

En conjunto, el canal de atención preferido por los ciudadanos es el presencial en un 63%, le sigue el telefónico en un 22%, y por último el virtual en un 20%.



## **PERFIL DEL COLOMBIANO USUARIO DE LOS SERVICIOS DE LA RNEC**

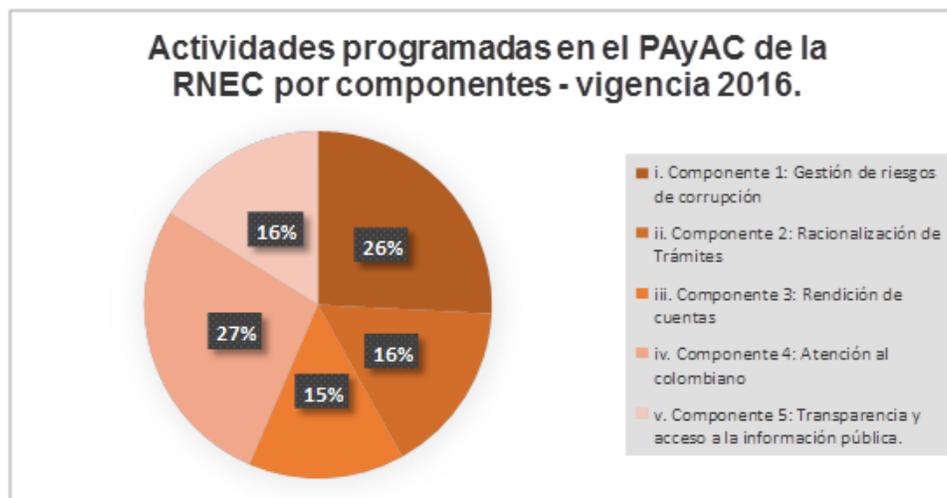
<b>Registraduría Nacional del Estado Civil</b>	
<b>VARIABLE</b>	<b>PERFIL</b>
Tipo de Usuario	Asisten a la entidad más personas a título personal (83%) que en representación de una empresa (4%).
Género	Hombres (43%) y Mujeres (55%), asisten a la entidad en proporciones similares.
Edad	La mayor proporción de ciudadanos que asiste a la entidad se encuentra entre los 25 y 35 años con un 29% y entre los 15 a 24 con un 24%
Estrato	Los estratos más representativos en la muestra son el 1 (25%) 2 (32%) y el 3 (25%).
Actividad Ocupacional	Las personas que asisten a la Registraduría Nacional del Estado Civil son empleadas (23%) e independientes (21%).
Características de la Población	El mayor porcentaje de los grupos presentados lo representan padres y madres cabeza de familia 21% y 26% respectivamente.
Escolaridad	La mayor parte de los ciudadanos que asisten a la entidad se encuentran en un nivel de escolaridad bachiller (40%) y primaria (18%).
Discapacidad	El 5,2% de la población presenta algún tipo de discapacidad visual, mientras que el 80,1% no reporta ninguna.
Gestión a Realizar	La gestión más frecuente realizada por los ciudadanos, es el trámite de cédula de ciudadanía cuyo porcentaje es del 54,6%.
Herramientas con las que cuenta el Usuario.	La herramienta tecnológica con la que más cuentan los ciudadanos en sus hogares es el celular, en una proporción del 77% y con la que menos cuentan es Internet y computador 41% y 51% respectivamente.
Manejo de las Herramientas	El 54% de los ciudadanos saben utilizar el computador, el 45% sabe usar Internet, el 61% de los ciudadanos saben utilizar la línea telefónica y el 78% saben utilizar el celular.
Acceso a los Canales de Atención	En promedio, el 36% de los ciudadanos acceden al canal presencial 1 vez al trimestre; el 11% de los ciudadanos acceden al canal telefónico 1 vez al trimestre y el 8% de los ciudadanos accede al canal virtual 1 vez al trimestre.
Canal Preferido	El canal preferido por los ciudadanos es el presencial con un 63%.
Tiempo de Espera en el Punto de Atención	Una vez los ciudadanos se encuentran en el punto de atención, deben esperar en promedio antes de ser atendidos de 1 a 5 minutos.

## 1.1. CONTEXTUALIZACIÓN Y DIAGNOSTICO DEL PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL COLOMBIANO – PAYAC DE LA VIGENCIA 2016.

La Registraduría Nacional del Estado Civil – RNEC diseñó, implementó, y desarrolló en la vigencia 2016 su Plan Anticorrupción y de Atención al Colombiano – PayAC, el cual se estructuró en los siguientes cinco componentes:

1. Componente 1: Gestión de riesgos de corrupción
2. Componente 2: Racionalización de Trámites
3. Componente 3: Rendición de cuentas
4. Componente 4: Atención al colombiano
5. Componente 5: Transparencia y acceso a la información pública.

En su integridad, el PayAC de la vigencia 2016 contempló la planeación y ejecución de sesenta y dos (62) actividades, distribuidas de la siguiente manera por componentes: dieciséis (16) actividades de gestión de riesgos de corrupción, diez (10) actividades en materia de racionalización de trámites, nueve (9) actividades en lo que respecta a rendición de cuentas, diecisiete (17) actividades relacionadas con la atención a los colombianos y diez (10) actividades en lo referente a transparencia y acceso a la información pública (RNEC, 2016), tal y como se muestra a continuación:



Fuente. Oficina de Planeación RNEC - 2016 (RNEC, 2016).

En la ejecución del Plan Anticorrupción y de Atención al Colombiano de la vigencia 2016, se obtuvieron los siguientes logros en cada uno de los cinco componentes:

- 1- En el **componente de Gestión de Riesgos de corrupción** se logró contar con herramientas para la Gestión del Riesgo de corrupción actualizadas de conformidad con los parámetros



metodológicos y legales adoptados por el Estado colombiano en la materia, lo cual permitió un PayAC y unos mapas de riesgos de corrupción para el nivel central y nivel desconcentrado elaborados, consolidados, socializados, publicados, monitoreados, controlados y evaluados bajo una metodología participativa y de conformidad con los parámetros legales.

2- En el **componente de racionalización de trámites** se logró en materia electoral implementar el proyecto "La Registraduría está comprometida con la participación ciudadana" el cual nos ha permitido atender de forma oportuna y eficaz las solicitudes de iniciativas que a nivel nacional y territorial se han presentado, facilitándole al ciudadano los trámites ante la RNEC y evitándole que incurra en costos innecesarios; por su parte, en materia de identificación, se obtuvieron los siguientes logros:

- Reducción y eliminación del pago para la renovación del duplicado de tarjeta de identidad en formato rosado para los menores que tramitaron su tarjeta de identidad de primera vez en el mismo formato.
- Reducción y eliminación del pago de la tarifa para los trámites de Duplicado y rectificación de la Cédula de ciudadanía, Duplicado y rectificación de la Tarjeta de Identidad, para los integrantes de las comunidades y pueblos indígenas habitantes de la República de Colombia.
- Aumento de Canales y/o puntos de atención para el trámite de Duplicado de Cédula de ciudadanía en línea.
- Reducción del tiempo de duración de los trámites: Cancelación del registro civil de nacimiento, matrimonio o defunción y Corrección o rectificación del registro civil de nacimiento, matrimonio o defunción (Los funcionarios de la Dirección Nacional de Registro Civil emplean su tiempo en la preparación de correspondencia, oficios remisorios y adjuntando copias de las resoluciones, para la oficina con función registral y al ciudadano).
- Reducción de costos administrativos para la institución relacionados con los trámites: Cancelación del registro civil de nacimiento, matrimonio o defunción y Corrección o rectificación del registro civil de nacimiento, matrimonio o defunción (Para la notificación de las resoluciones la Dirección Nacional de Registro Civil requiere del servicio de correspondencia para las oficinas con función registral y el ciudadano).
- Reducción de pasos (momentos) para el ciudadano en lo referente a los trámites de Cancelación del registro civil de nacimiento, matrimonio o defunción y Corrección o rectificación del registro civil de nacimiento, matrimonio o defunción. (Para realizar la notificación de las resoluciones de Cancelación, la Dirección Nacional de Registro Civil remite a la oficina con función registral y al ciudadano, oficio y copia del acto administrativo, lo que acarrea tiempos de consulta y espera del trámite).
- Reducción del tiempo de duración del trámite Corrección o rectificación del registro civil de nacimiento, matrimonio o defunción.

3- En el **componente de rendición de cuentas** se logró la implementación y ejecución de 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 y la oferta de múltiples y variados espacios de comunicación y participación ciudadana, entre los cuales se destacan seis (6) mesas de diálogo regionales, el evento presentación balance plebiscito y gestión institucional en el cual el nivel desconcentrado rindió cuentas al nivel central, y por último, la audiencia pública participativa de rendición de cuentas.

Lo anterior fue posible a partir del desarrollo de un plan de acción, estrategia, lineamientos, instructivos y formatos que permitieron la rendición de cuentas del Registrador Nacional del Estado Civil, a partir de las rendiciones de cuentas que a su vez le hicieron los Responsables de los Macro Procesos, los Delegados departamentales, los Registradores Distritales, Especiales, Municipales y auxiliares y la elaboración de un informe integrado de rendición de cuentas.

- 4- En el **componente de atención al colombiano** se logró: a.) La creación y puesta en funcionamiento de un punto de atención al colombiano asignado en la sede central, dotado de equipos y funcionarios; b.) Una página web rediseñada y reestructurada; c.) La adopción de una nueva estructura para la atención a los colombianos en la RNEC (Proceso de atención a los colombianos y procedimientos de atención al colombiano y Pqrsdc's implementados); d.) La aplicación de la metodología y encuesta piloto de percepción de servicio a los colombianos; e.) La Presencia y participación de la RNEC en las ferias de servicio al colombiano; f.) La actualización permanente del Sistema Único de Información de Trámites – SUIT, actualizado; g.) la actualización del Manual de Atención al Colombiano; h.) Funcionarios capacitados en gerencia estratégica y atención al ciudadano;
- 5- En el componente de **transparencia y acceso a la información pública** se logró: a.) El fortalecimiento de los aspectos de seguridad de la información a través de la expedición de la Resolución No. 4173 del 20 de mayo de 2016, mediante la cual se actualizan las políticas de seguridad de la información, se cubren aspectos de privacidad, transparencia y acceso a la información; b.) La adopción de la Política de Gestión Documental de la Registraduría Nacional del Estado Civil mediante Resolución No. 4115 del 18 de mayo de 2016; c.) La instalación del Comité de Seguridad de la Información de la Entidad; d.) El registro actualizado en la página web de los activos de la información; y el e.) La revisión y actualización de la información mínima obligatoria en la página web de la Entidad, de conformidad con la Ley 1474 de 2011 y la Ley 1712 de 2014<sup>2</sup>.

<sup>2</sup> En cumplimiento de los requerimientos mínimos obligatorios de conformidad con la Ley 1474 de 2011 y la ley 1712 de 2014 la Registraduría Nacional del Estado Civil tiene publicados en la página web, la siguiente información. (Índice de información Clasificada y Reservada; Esquema de publicación de información; Registros de Activos de Información; Datos abiertos sobre resultados de elecciones; Informes de gestión 2015; Información general de los funcionarios; Asignaciones y/o escalas salariales; Información de nombramientos; Funciones, procesos y/o mecanismos de control interno; Plan Anticorrupción y de Atención al Colombiano; Seguimiento al PAAC; Formularios en línea para PQRSDC's; Enlaces hacia ventanillas única;

La Registraduría Nacional del Estado Civil con el propósito de mantener al colombiano informado y dar cumplimiento a la Ley 1474 de 2011 y la Ley 1712 de 2014 en la vigencia 2016 actualizó en el sitio web la siguiente información: (Nuevos Procesos y Procedimientos; actualización de las tablas y tarifas de trámites; avance en inscripción de trámites y OPAs en el SUIT; publicación del Plan Estratégico, el Plan de Acción, el Plan Anticorrupción y de Atención al Colombiano, el Manual de Funciones y Competencias; el Compromiso Ético; la información de Licitaciones públicas 2016; el Balance general y estado de la actividad financiera económica y social de la RNEC; el Presupuesto 2016, el Plan Anual de adquisiciones; los Informes trimestrales de control interno; los Planes de mejoramiento formulado por la oficina de control interno; los Planes de mejoramiento de las auditorías de los órganos de control; Encuestas de opinión y foros de discusión en temas de interés; Informes de PQRSD's, entre otros.

## 2 COMPONENTES DEL PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL COLOMBIANO DE LA RNEC PARA LA VIGENCIA 2017.

El Plan Anticorrupción y de Atención al colombiano de la Registraduría Nacional del Estado Civil para la vigencia 2017, está estructurado sobre los siguientes seis (06) componentes o ejes de acción:

-  2.1. Gestión de riesgos de corrupción
-  2.2. Racionalización de trámites
-  2.3. Rendición de cuentas
-  2.4. Atención al Colombiano
-  2.5. Transparencia y acceso a la información pública
-  2.6. Participación

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

**2.1. Gestión del riesgo de corrupción:** Es el conjunto de actividades coordinadas para dirigir y controlar una organización con respecto al riesgo 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.

**2.2. 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”.

**2.3. 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 ciudadanos 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)”.

**2.4. 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.<sup>7</sup> “Centra sus esfuerzos en garantizar el acceso de los ciudadanos 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.

**2.5. 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 y 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.

**2.6. 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)

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.

## 2.1. PRIMER COMPONENTE: Gestión del Riesgo 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 la vigencia 2017.

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

### Instrumentos normativos para la Gestión de los Riesgos:

- 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. 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.

## Políticas y guías institucionales:

- Política de Administración de Riesgo de la Registraduría Nacional del Estado Civil, adoptada mediante la Resolución No. 8183 del 05 de diciembre de 2008.
- Procedimiento administración de Riesgos Institucionales – Código ASPD02 Versión 2, aprobado el 9 de agosto de 2016.
- Guía Integral para la Administración de Riesgos, código ASGU01 VERSIÓN 5, actualizada el 18 de septiembre de 2015.
- Taller para la construcción, identificación, valoración de los riesgos de corrupción, actualizado en noviembre de 2016 para el mapa de riesgos de corrupción de la vigencia 2017.

### 2.1.1. Estrategia y subcomponentes de la gestión del riesgo de corrupción - mapa de riesgos de corrupción.

La estrategia de Gestión del Riesgo de Corrupción de la Registraduría Nacional del Estado Civil para la vigencia 2017, comprende la implementación de un plan de acción en los siguientes nueve (9) subcomponentes:

1. Política de Administración de Riesgos
2. Construcción y consolidación del Mapa de Riesgos de Corrupción
3. Revisión y validación
4. Aprobación previa Comité Directivo
5. Socialización y Consulta
6. Ajustes - Consolidación versión definitiva
7. Divulgación
8. Monitoreo, Revisión y modificaciones
9. Seguimiento.

### 2.1.2. Política de Administración de Riesgos

La Registraduría Nacional del Estado Civil adoptó mediante la Resolución No. 8183 del 05 de diciembre de 2008, su Política de Administración de Riesgos, como elemento esencial del Direccionamiento Estratégico y componente integral del Módulo de Control de la Planeación y Gestión del Sistema de Control Interno y de Calidad.<sup>10</sup>

Dicha Política pretende a través de la aplicación de la normativa y los lineamientos técnicos vigentes, instaurar al interior de la Entidad una cultura del Autocontrol y Autoevaluación en la gestión de los Macroprocesos y Procesos que permita identificar, analizar y valorar los riesgos; emprender las



acciones correctivas y de mitigación contra los mismos; y, por esta vía, dar cumplimiento a los objetivos institucionales.

En desarrollo de la Política de Administración de Riesgos, durante la vigencia 2016 se ajustó normativa y metodológicamente el procedimiento de administración de riesgos institucionales, el cual forma parte del proceso de administración del Sistema Integrado de Gestión. Dicho procedimiento responde al objetivo de administrar los riesgos institucionales de la Entidad, mediante la identificación, análisis, valoración, revisión y monitoreo de los riesgos de gestión y de corrupción en todos los procesos de la entidad, con el fin de establecer e implementar las acciones y controles pertinentes que garanticen el cumplimiento de los objetivos institucionales.

Igualmente, con el objeto de dar correcto y efectivo desarrollo a la Política para la Administración de los Riesgos de la Registraduría Nacional del Estado Civil, durante la vigencia 2016, se actualizó la Guía Integral de Administración de Riesgos Institucionales, la cual establece los conceptos y metodologías para la adecuada administración de los riesgos institucionales – gestión y corrupción - , con el fin de prevenirlos y minimizar sus consecuencias en caso de materialización. .

En este sentido, la Guía de Administración de Riesgos de la Registraduría Nacional del Estado Civil fue actualizada en agosto de 2016, de conformidad con los siguientes instrumentos metodológicos: a.) El Manual Técnico del Modelo Estándar de Control Interno para el Estado Colombiano MECI 2014; b.) La Guía de Administración de Riesgos del Departamento Administrativo de la Función Pública de Versión 3 de 2014; y c.) Las Estrategias para la construcción del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano Secretaría de Transparencia Presidencia de la República; y la nueva estructura de procesos, procedimientos para la administración integral de riesgos.

Por último, es necesario señalar que la Alta Dirección de la Registraduría Nacional del Estado Civil, posee un firme propósito y compromiso para gestionar los riesgos de corrupción, dado que es consciente que a partir de una adecuada administración de los riesgos de corrupción se podrá contar con un conocimiento más amplio de la exposición a este tipo de riesgos, y en consecuencia, se podrá formular las medidas necesarias para prevenirlos, detectarlos, corregirlos y/o mitigarlos.

## 2.2. SEGUNDO 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 la vigencia 2017.

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.
- 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 Gestión Pública- 2015.
- Documento "Guía para la racionalización trámites" - Departamento Administrativo de la Gestión Pública.
- Los trámite de la RNEC pueden ser consultados en la página principal de la Entidad en el Link trámites y servicios y en la página [www.sivirtual.gov.co](http://www.sivirtual.gov.co).

### 2.2.1. Estrategia y subcomponentes de la estrategia de racionalización de trámites.

La estrategia de Racionalización de Trámites de la Registraduría Nacional del Estado Civil para la vigencia 2017, comprende la implementación de un plan de acción en los siguientes cuatro (4) subcomponentes:

1. Identificación y priorización de trámites a racionalizar.
2. Capacitación en materia de racionalización de trámites
3. Racionalización de trámites en el formato del SUIT del Departamento Administrativo de la Función Pública.
4. Actualización y monitoreo al Plan de Racionalización

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.

### 2.3. TERCER 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 la vigencia 2017.

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”.*

- 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”.*
- Documento CONPES N° 3654 del 12 de abril de 2010. *“Política de Rendición de Cuentas a los Ciudadanos”*

### **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.

### **2.3.1. Estrategia de Rendición de Cuentas – vigencia 2017.**

En el presente acápite se expone la estrategia de rendición de cuentas de la Registraduría Nacional del Estado Civil para la vigencia 2017.

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 secretaria de Transparencia de la Presidencia de la República, el Departamento Nacional de Planeación (DNP) y el Departamento Administrativo de la Función Pública (DAFP).

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 a la participación ciudadana; iv.) Espacios de dialogo, participación y rendición de cuentas; y, d.) La definición de la metodología para la evaluación y seguimiento de la estrategia.

### 2.3.1.1. Subcomponentes de la Estrategia de Rendición de Cuentas.

En atención a los postulados de la Política Nacional de Rendición de cuentas del Estado Colombiano, la rendición de cuentas a los ciudadanos de la Registraduría Nacional del Estado Civil, se fundamenta en los siguientes tres elementos o componentes básicos:

- **Información** de calidad, oportuna, objetiva, en lenguaje claro, veraz, completa, reutilizable y procesable sobre los procesos y resultados de la gestión pública adelantada en y por la RNEC.
- **Diálogo** continuo y permanente con los colombianos orientado a explicar, escuchar y realimentar la gestión de la RNEC.
- **Incentivos** orientados a reforzar e interiorizar en las instancias institucionales los servidores públicos y los colombianos la cultura de participación y rendición de cuentas.



### 2.3.1.2. Objetivos de la rendición de cuentas de la RNEC - vigencia 2016

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 - vigencia 2016<sup>3</sup>:



#### - **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,

<sup>3</sup> El Manual Único de Rendición De Cuentas del Estado Colombiano (2015), señala que “las entidades pueden tener en cuenta los objetivos de la política Nacional de Rendición de Cuentas dada por el Documento CONPES 3654 de 2010”, para efectos de plantear los objetivos de su estrategia de rendición de cuentas.

## - **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 de rendición de cuentas que garanticen la interlocución y deliberación sobre temas de gestión institucional.

**Incentivos:** Generar incentivos para que los servidores públicos rindan cuentas de su gestión y para que los colombianos pidan cuentas a la Registraduría Nacional del Estado Civil. Promocionar e informar a los colombianos sobre los mecanismos de participación y rendición de cuentas dispuestos por la Registraduría Nacional del Estado Civil e incentivarlos a participar en los procesos, espacios y jornadas de rendición de cuentas.

### 2.3.1.3. 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.

- **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.
- **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

#### 2.3.1.4. 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:

30



- 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 a la participación ciudadana; iv.) Espacios de dialogo, 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 para la vigencia 2017.

### 2.3.1.5. Definición del equipo responsable de la rendición de cuentas.

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



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** 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 diálogo, 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 el control a la implementación, avances y ejecución de las actividades programadas y ejecutadas en materia de rendición de cuentas.

### 2.3.1.6. Actores a ser tenidos en cuentas en las consultas e invitaciones que efectuó 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 espacios de participación ciudadana y rendición de cuentas efectuados en la vigencia 2017, 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"> <li>• Colombianos y colombianas usuarios de la RNEC y/o interesadas en los temas de la RNEC.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Organizaciones sociales representativas - ONG.</li> <li>• Gremios empresariales y asociaciones.</li> <li>• Medios de comunicación.</li> <li>• Partidos y movimientos políticos</li> <li>• Organismos internacionales</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Organismos de control, especialmente, Procuraduría General de la Nación, Contraloría General de la República y Defensoría del Pueblo.</li> <li>• DNP, DPS, DAPRE, PNSC, Secretaría de Transparencia.</li> </ul>

- 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
- 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, Programa Nacional de Servicio al Ciudadano 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.
- 10- Entidades públicas con las que se tienen convenios interadministrativos.
- 11- Entidades privadas con las que la RNEC tiene convenios de biometría y convenios para la información de acceso a la información del ANI.



### 2.3.1.7. 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 cuentas 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 la vigencia 2017, 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
<b>Desarrollo de valores Cívicos y Democráticos</b>	“Todos somos democracia”.
<b>Identificación y Registro Civil</b>	Identificación y Registro Civil Reconocimientos
<b>Inclusión y Garantía de Derechos</b>	Registraduría incluyente. Unidad de Atención a Población Vulnerable – UDAPV Oficina para Atención a Discapacitados – OPADI
<b>Tecnología</b>	Tecnología para la Identificación
<b>Electoral</b>	Elecciones nuevas y mecanismos de participación ciudadana
<b>Gestión presupuestal y contractual</b>	Gestión presupuestal Gestión contractual
<b>Fortalecimiento Institucional</b>	Comunicaciones; planeación; gestión ambiental; archivo; gestión documental; Jurídica; Peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y Denuncias; Gestión interinstitucional y de Cooperación Internacional.
<b>Talento Humano</b>	Sistema de Gestión de Seguridad y Salud en el Trabajo-SGSST. Bienestar social Formación y capacitación Gestión ética Carrera Administrativa
<b>Transparencia</b>	Información pública Control Disciplinario Control Interno

### 2.3.1.8. 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

### 2.3.1.9. 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 2017, 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 entidad enlace de transparencia...	Espacio en Canal Institucional.	Streaming a través de la página web de la entidad.	Redes sociales Facebook transmisión en directo.	Twitter transmisión en directo.
---	---------------------------------	--	---	---------------------------------

### 2.3.1.10. 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.

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

### 2.3.1.11. 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
<b>Encuesta virtual</b>	Habilitación de aplicativo en la página web (en funcionamiento) donde el ciudadano del común pueda consignar sus sugerencias frente a los temas que considere, deben ser tenidos en cuentas para la rendición de cuentas.
<b>Grupos de Trabajo</b>	Grupos de trabajo con grupos de ciudadanos organizados, veedurías o similares, en las regiones en las cuales está dividido geográficamente el país, para recoger inquietudes que puedan ser incluidas en la Audiencia Pública de Rendición de Cuentas. Este espacio será utilizado además para que el Registrador Nacional dé a conocer el balance del nivel central. (Este ejercicio será documentado para ser incluido en la rendición de cuentas.)

### 2.3.1.12. 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 2017, deberán seguir las siguientes reglas:

- 1- Se definirán medios de comunicación universales, de fácil acceso y amplia cobertura.
- 2- 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.
- 3- Se suministrará la información a los colombianos o grupos de interés convocados con una antelación de mínimo 15 días calendario a la fecha de su participación.

### 2.3.1.13. 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	
<b>Espacios de rendición de cuentas</b>	Comité Directivo -Rendición de cuentas de los directivos del Nivel Central al Registrador.
	Mesas de diálogo regionales y rendición de cuentas.
	Mesa de diálogo y Rendición de Cuentas con el Nivel Desconcentrado.
	Audiencia pública participativa de rendición de cuentas.

### 2.3.1.14. 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
<b>Capacitación</b>	Brindar una capacitación interna a los servidores que colaboraran en el tema de rendición de cuentas.
<b>Funcionario colaborador</b>	Hacer un reconocimiento público a la dependencia o servidores públicos que se destaquen por su gestión y cumplimiento de objetivos.
<b>Participación y colaboración abierta</b>	Otorgar un reconocimiento al ciudadano o grupo de interés que se destaque por su participación y aportes en la rendición de cuentas.
<b>Concurso de conocimiento de la entidad</b>	Efectuar un concurso para los ciudadanos y servidores públicos sobre temas de la entidad

Nota. Estas acciones están sujetas a la revisión y aprobación final por parte del Registrador Nacional del Estado Civil y el Gerente de Talento Humano.

### 2.3.1.15. 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
<b>Seguimiento a la elaboración, y ejecución del componente de rendición de cuentas</b>	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 de agosto y 31 de diciembre de 2017
<b>Seguimiento documento estrategia de rendición de cuentas</b>	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.	30/12/2017
<b>Análisis y evaluación de la Rendición de cuentas 2017</b>	Analizar y evaluar la rendición de cuentas en la RNEC y generar las observaciones y sugerencias de mejora para la rendición de cuentas de la siguientes vigencia	30/12/2017
<b>Publicación de los informes</b>	Los informes de control y seguimiento del Plan Anticorrupción y de Atención al Colombiano en su componente de rendición y a la estrategia de rendición de cuentas serán publicados en la página web de la entidad.	10 de mayo, 12 de septiembre y 10 de enero de 2018.

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 Ciudadano 2017 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.

### 2.3.2. 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 2017, el cual comprende acciones en los siguientes cinco (5) subcomponentes:

1. Capacitación y sensibilización
2. Información de calidad en lenguaje comprensible
3. Diálogo de doble vía con la ciudadanía y sus organizaciones.
4. Incentivos para motivar la cultura de la rendición y petición de cuentas.
5. Evaluación y retroalimentación a la gestión institucional.

## 2.4. CUARTO 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 para la vigencia 2017, la cual se constituye en el eje estratégico transversal del Plan Estratégico de la Entidad para las vigencias 2015-2019.

El diseño y formulación de la estrategia del Plan 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 1474 de 2011 - 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 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 a los colombianos – Código SCCR01, Versión 0.
- Procedimiento Atención y servicio a los colombianos a través de diferentes canales – Código SCPD02, Versión 0.
- Procedimiento Atención de Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias, Denuncias y Consultas – PQRSDC’s – Código SCPD01, Versión 3
- Manual de servicio y protocolos de atención al colombiano.
- Portafolio de trámites y servicios de la RNEC.

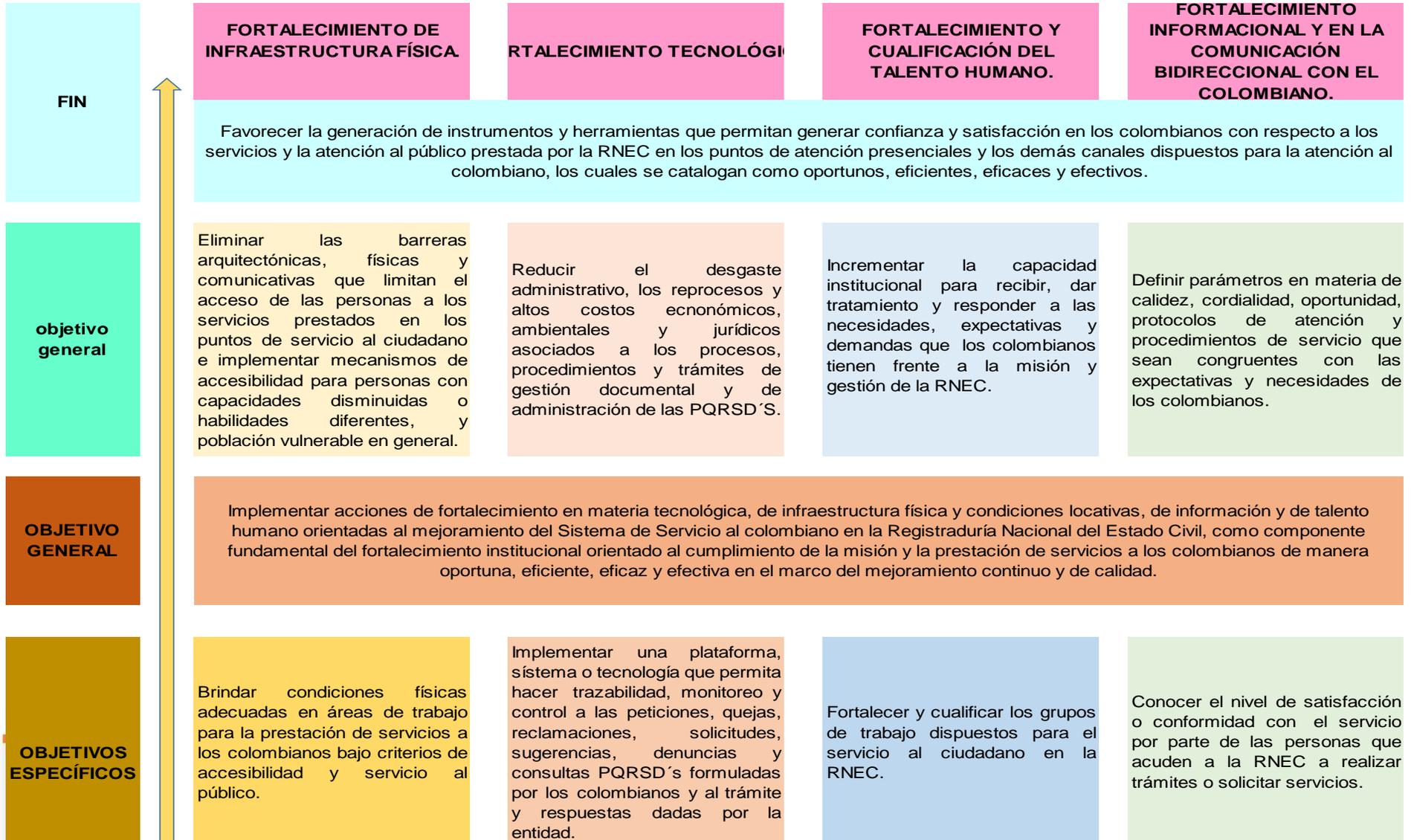
#### **2.4.1. Contexto: Estrategia de Atención al Colombiano.**

Con el objeto de exponer el contexto de la estrategia de atención al colombiano de la Registraduría Nacional del Estado Civil, se exponen a continuación el árbol de los principales problemas y objetivos en la materia:

- **Árbol de Problemas Servicio al Colombiano.**



## Árbol de objetivos Servicio al Colombiano



## 2.4.2. Estrategia y subcomponentes de Atención al Colombiano.

La estrategia de atención al colombiano de la Registraduría Nacional del Estado Civil para la vigencia 2017, comprende la implementación de estrategias y actividades en los siguientes seis (6) subcomponentes:

1. Relacionamiento con el colombiano y cumplimiento de expectativas de los colombianos.
2. Acuerdos y protocolos
3. Fortalecimiento de los canales de atención.
4. Normativo y procedimental: Procesos y procedimientos
5. Organización administrativa y Direccionamiento Estratégico
6. Servidores públicos/Talento Humano - capacitación, sensibilización y evaluación de competencias.

## 2.5. QUINTO 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 ciudadanos accedan fácil 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 2017.

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.

### 2.5.1. 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 la vigencia 2017, comprende la implementación de actividades en los siguientes siete (7) subcomponentes:

1. Lineamientos de Transparencia Activa
2. Capacitación y sensibilización
3. Lineamientos de Transparencia pasiva
4. Elaboración de los instrumentos de Gestión de la Información.
5. Criterio Diferencial de Accesibilidad
6. Monitoreo del acceso a la información pública.
7. Monitoreo del acceso a la información pública.

## **2.6. SEXTO COMPONENTE: Participación ciudadana.**

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 ciudadana para la vigencia 2017.

El diseño y formulación de la estrategia de participación ciudadana, como un componente adicional a los cinco componentes obligatorios del P AyAC, se fundamenta en los siguientes lineamientos normativos:

### **Instrumentos normativos:**

- 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".

### **2.6.1. Subcomponentes de la Estrategia de Participación ciudadana.**

La estrategia Participación ciudadana de la Registraduría Nacional del Estado Civil para la vigencia 2017, comprende la implementación de acciones en los siguientes cuatro (4) subcomponentes:

1. Capacitación y sensibilización en materia de participación ciudadana.
2. Acciones de participación ciudadana en la gestión en identificación y electoral

3. Participación ciudadana en racionalización de trámites
4. Acciones de participación y colaboración con la ciudadanía.

### 3. FORMULACIÓN DE LAS ESTRATEGIAS DEL PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL COLOMBIANO DE LA REGISTRADURÍA NACIONAL DEL ESTADO CIVIL POR COMPONENTES - VIGENCIA 2017.

En conjunto, las estrategias de la Registraduría Nacional del Estado Civil para la vigencia 2017 en materia de gestión de riesgos de corrupción, racionalización de trámites, rendición de cuentas, atención al colombiano, transparencia y acceso de la información, y participación ciudadana, se formulan en la matriz de formulación Estrategia del Plan Anticorrupción y de Atención al Colombiano 2017 que se anexan al presente documento al igual que el Mapa de Riesgos Anticorrupción del Nivel Central y del Nivel Desconcentrado-Delegaciones. En conclusión el PAyAC 2017 contiene las siguientes estrategias:





**REGISTRADURÍA  
NACIONAL DEL ESTADO CIVIL**



**REGISTRADURÍA  
NACIONAL DEL ESTADO CIVIL**

45

# PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL COLOMBIANO RNEC – 2017



## OFICINA DE PLANEACIÓN

Av. Calle 26 No. 51-50 CAN Bogotá D.C.  
Teléfono: 220 28 80 Ext. 1352 - 1353 - 1352  
[www.registraduria.gov.co](http://www.registraduria.gov.co)

*“Colombia es democracia, Registraduría su garantía”*