

 REGISTRADURÍA NACIONAL DEL ESTADO CIVIL	PROCESO	AUDITORÍAS INTEGRALES Y EVALUACIONAL SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN	CÓDIGO	AIFT06
	FORMATO	SEGUIMIENTO AL PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL COLOMBIANO	VERSIÓN	3

Aprobado: 22/08/2016

ACTA NRO. 3

Seguimiento Realizado: SEGUIMIENTO AL PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL COLOMBIANO

1. OBJETIVO DEL SEGUIMIENTO: Dar a conocer a los órganos de control, veedurías ciudadanas, organizaciones, ciudadanía y demás partes interesadas de la RNEC y sus Fondos Adscritos, el seguimiento y resultados del Plan Anticorrupción y de Atención al Colombiano vigencia 2017.

2. ALCANCE DEL SEGUIMIENTO: El seguimiento al Plan Anticorrupción y de Atención al Colombiano, se verificará en cada uno de sus componentes para el III trimestre de la vigencia 2017.

3. NORMATIVIDAD: Ley 87 de 1993, por la cual se establecen normas para el ejercicio del control interno en las entidades y organismos del estado 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- Guía para la Gestión de Riesgo de Corrupción.

Guía para la Gestión del Riesgo 2015 – DAFP

Decreto 943 de 2014, por el cual se actualiza el Modelo Estándar de Control Interno (MECI)

OBSERVACIONES RELEVANTES: En atención a la Estrategia definida para la construcción del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano, la Oficina de Control Interno realizó seguimiento al cumplimiento de las orientaciones y obligaciones derivadas del mencionado documento, la Oficina de Control Interno procedió hacer la verificación de los seis (6) componentes que integran el Plan Anticorrupción y de Atención al Colombiano de la Registraduría Nacional del Estado Civil y sus Órganos Adscritos, correspondiente al segundo trimestre de la vigencia 2017.

La Oficina de Control Interno a través de muestreo verificó el cumplimiento de los diferentes componentes, para lo cual tuvo en cuenta los procesos Estratégicos, Misionales, de Apoyo y de Evaluación de la siguiente manera:

 REGISTRADURÍA NACIONAL DEL ESTADO CIVIL	PROCESO	AUDITORÍAS INTEGRALES Y EVALUACIONAL SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN	CÓDIGO	AIFT06
	FORMATO	SEGUIMIENTO AL PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL COLOMBIANO	VERSIÓN	3

Aprobado: 22/08/2016

COMPONENTE 1: GESTIÓN DEL RIESGO DE CORRUPCIÓN:

MISIONALES:

✓ REGISTRO CIVIL E IDENTIFICACIÓN

Este Macroproceso contempló para su proceso **REGISTRO Y ACTUALIZACIÓN DEL SISTEMA** el siguiente riesgo "**Manipulación indebida de las bases de datos de Registro Civil e Identificación contraria a los procedimientos establecidos**" los controles asignados a dicho proceso fueron verificados por la OCI y corresponden a:

- **Control en la generación de usuarios:** Las acciones relacionadas correspondían a la aplicación de los formatos de solicitudes de usuario, la verificación de la vinculación de usuarios activos y continuar con los controles existentes en los sistemas de información de registro civil e identificación, de lo cual se pudo evidenciar que la Dirección Nacional de Identificación, diligencia los formatos de creación de usuarios y/o actualización de usuarios de las bases de datos de forma periódica. El proceso de revisión de solicitudes para la creación de usuarios ha permitido llevar un registro organizado de los funcionarios y clientes externos que acceden a la información que genera y administra la Registraduría Nacional. El Macroproceso anexa el listado por tipo de perfil del trámite de solicitudes de creación de usuarios durante el periodo octubre - diciembre de 2017.
- **Sistemas de Identificación y Registro Civil:** Las acciones relacionadas corresponden a la aplicación de los controles existentes en los sistemas de información de registro civil e identificación, de lo cual se pudo evidenciar que: La Dirección Nacional de Identificación rinde informe integral de los controles y sus evidencias, reportados por las coordinaciones adscritas.

La Dirección Nacional de Registro Civil, teniendo presente la información reportada para el segundo periodo de seguimiento y la reportada en el presente seguimiento, observó una leve tendencia a la disminución en la cantidad de alertas generadas por el sistema. No obstante, si se observa únicamente los datos para el 3er periodo de seguimiento (septiembre a diciembre), se determinó un importante aumento explicado principalmente por las alertas producto del proceso de inscripción del RCN con un 75% del total.

Este Macroproceso contempló para su proceso **REGISTRO Y ACTUALIZACIÓN DEL SISTEMA** el siguiente riesgo "**Inscripción en el Registro Civil sin el cumplimiento de los requisitos legales**" los controles asignados a dicho proceso fueron verificados por la OCI y corresponden a:

- **Mesas de trabajo con el aliado estratégico donde se pone en conocimiento las nuevas necesidades que requiere la actualización del sistema :** Conforme al oficio DNRC-18 de Enero 26 de 2017, en donde se solicitó al aliado estratégico sea entregando de forma mensual los archivos con inscripciones de Registros Civiles de Nacimiento con características específicas, la DNRC cuenta con información estadística generada por el sistema a partir de las inscripciones en el RCN de acuerdo a los filtros requeridos (Filtros de inscritos con: MAYOR 18, nacional y extranjero con Padres Extranjeros, Solo Declaración Testigos y otro). Por otra parte, se adjunta oficio DNRC-28 de 2017 en donde se solicitó al aliado estratégico implementación mejoras y controles en Registro Civil e Identificación, y correo de citación a mesa técnica para continuar la revisión de los requerimientos de control y

	PROCESO	AUDITORÍAS INTEGRALES Y EVALUACIONAL SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN	CÓDIGO	AIFT06
	FORMATO	SEGUIMIENTO AL PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL COLOMBIANO	VERSIÓN	3

Aprobado: 22/08/2016

mejoras al Sistema de Identificación y Registro Civil solicitadas por la DNRC y la DNI.

La DNRC, a partir del requerimiento de generación estadística con base en la aplicación de filtros por parte del sistema, cuenta con información mensual de la cantidad de inscripciones en el RCN según tipo de filtro, para el presente seguimiento se remite la información del mes de octubre en donde se evidencia que el aliado estratégico ha reportado las cantidades de RCN solicitadas, esta información reposa en el Grupo de Validación y Producción de Registro Civil por mes de la vigencia 2017.

Con respecto a la solicitud en oficio DNRC-028 de 2017, la DNRC se encuentra a la espera de respuesta por parte del aliado estratégico.

- **Cruce de datos con los filtros y posteriormente desarrollar mesas de trabajo para determinar los lugares críticos donde será necesario llevar acabo auditorias** : Las acciones relacionadas corresponden a solicitar sea entregando de forma mensual los archivos con inscripciones de Registros Civiles de Nacimiento con características específicas, la DNRC cuenta con información estadística generada a partir del cruce de información con base en la aplicación de los filtros requeridos (Filtros de inscritos con: MAYOR 18, nacional y extranjero con Padres Extranjeros, Solo Declaración Testigos y otro).

La DNRC, a partir de los requerimientos de generación estadística con base en la aplicación de filtros por parte del sistema, cuenta con información mensual de la cantidad de inscripciones en el RCN por tipo de filtro, para el presente seguimiento se remite la información del mes de Octubre en donde se evidencia que el aliado estratégico ha reportado las cantidades de RCN solicitadas con la estructura requerida, de acuerdo a la información que reposa en el Grupo de Validación y Producción de Registro Civil por mes de la vigencia 2017.

- **Hacer seguimiento a las delegaciones de acuerdo a las directrices emitidas mediante circulares y agotar el debido proceso en lo correspondiente a los actos administrativos que anulan los registros civiles:** Se reporta el Informe final del análisis de las imágenes de los registros elaborados irregularmente del periodo comprendido entre los años 2011 a 2016; Igualmente, los informes consolidados y remitidos por las Delegaciones, en aplicación a la Circular 022 de 2017, de acuerdo a la información suministrada y que reposa en su totalidad en el Grupo de Validación y Producción de Registro Civil.

Teniendo presente los ajustes presentados para el reporte del tercer cuatrimestre de 2017, se determinó que la actividad fue cumplida en un 100% de acuerdo a los avances que durante la vigencia 2017 fueron logrados por el Grupo de Validación y Producción de Registro Civil, de acuerdo a la información suministrada para el primer, segundo y tercer cortes realizados. Por otra parte, durante la vigencia se han expedido 50 resoluciones de Nulidad por parte del Grupo Validación y Producción de Registro Civil

Para el riesgo **Expedición y/o tramite de C.C y T.I omitiendo el cumplimiento de requisitos legales y normativos** los controles asignados a dicho proceso fueron verificados por la OCI y corresponden a:

 REGISTRADURÍA NACIONAL DEL ESTADO CIVIL	PROCESO	AUDITORÍAS INTEGRALES Y EVALUACIONAL SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN	CÓDIGO	AIFT06
	FORMATO	SEGUIMIENTO AL PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL COLOMBIANO	VERSIÓN	3

Aprobado: 22/08/2016

- **Realizar la investigación de los tramites que caen a los módulos de investigación:** El Grupo de Validación realiza revisión de los trámites cargados, con recepción de documentos con inconsistencias frente a las Bases de Datos de Registro Civil: GED R.C. y SES. El reporte específico corresponde a Rechazos código 1050. Se envía el reporte a las Delegaciones Departamentales y Coordinación de Cedulación en el Exterior semanalmente con el fin de hacer la debida corrección interna o de informar al colombiano acerca de los inconvenientes que causan demora en su solicitud presentada, de manera que se dé prioridad a las soluciones realizadas y poder expedir el documento. Se lleva control en la matriz de rechazos solucionada.

Para la vigencia del tercer cuatrimestre de 2017, en relación con el código 1050 el cual hace referencia a los rechazos presentado por concepto de Registro Civil, se reportó un total de 1.829 en relación con el total de trámites preparados para el trimestre de 782.371, el numero de rechazos del código 1050, corresponde al 0,23 %. Así mismo los departamentos con mayor índice de rechazos son: Antioquia, Atlántico, Bolívar, Boyacá, Cesar, Cordoba, Cundinamarca, Magdalena, Nariño, Norte Santander, Santander y Valle, con un reporte superior a los 50 trámites rechazados en el cuatrimestre.

Por otra parte, en relación con los trámites realizados por los consulados, el mayor índice de rechazos es Venezuela con un total de 341 trámites rechazados en el cuatrimestre.

- **Verificar el código de las cartas de naturaleza, resolución de inscripción y acta de juramento, a través de la página de la Cancillería:** Se reporta el Informe final del análisis de las imágenes de los registros elaborados irregularmente del periodo comprendido entre los años 2011 a 2016; Iguualmente, los informes consolidados y remitidos por las Delegaciones, en aplicación a la Circular 022 de 2017, de acuerdo a la información suministrada y que reposa en su totalidad en el Grupo de Validación y Producción de Registro Civil.

Teniendo presente los ajustes presentados para el reporte del tercer cuatrimestre de 2017, se determinó que la actividad fue cumplida en un 100% de acuerdo a los avances que durante la vigencia 2017 fueron logrados por el Grupo de Validación y Producción de Registro Civil, de acuerdo a la información suministrada para el primer, segundo y tercer cortes realizados. Por otra parte, durante la vigencia se han expedido 50 resoluciones de Nulidad por parte del Grupo Validación y Producción de Registro Civil.

CERTIFICACIÓN DOCUMENTACIÓN Y SERVICIOS: Este Macroproceso contempló para el proceso en mención el siguiente riesgo **“Exposición no autorizada de datos sensibles o con reserva legal”** los controles asignados a dicho proceso fueron verificados por la OCI así:

- **Capacitación en Materia de acceso a la información y protección de datos personales en las dependencias de la entidad:** Se realizaron las capacitaciones programadas. A través del Centro de Estudios en Democracia y Asuntos Electorales, como dependencia encargada de diseñar y desarrollar programas permanentes de capacitación sobre los procedimientos de registro e identificación ofrece a las diferentes entidades públicas y privadas se programaron catorce capacitaciones en materia de protección de datos a diferentes delegaciones departamentales. Es de aclarar que

 REGISTRADURÍA NACIONAL DEL ESTADO CIVIL	PROCESO	AUDITORÍAS INTEGRALES Y EVALUACIONAL SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN	CÓDIGO	AIFT06
	FORMATO	SEGUIMIENTO AL PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL COLOMBIANO	VERSIÓN	3

Aprobado: 22/08/2016

cuando se realizan las capacitaciones a las Delegaciones Departamentales estos deben asistir con los servidores de las Registradurías Especiales, Municipales y Auxiliares.

- **Control en la generación de Usuarios:** Las acciones relacionadas corresponden a continuar aplicando los formatos de solicitudes de usuario y realizar la verificación de la vinculación de usuarios activos, de lo cual se pudo evidenciar que: El proceso de revisión de solicitudes para la creación de usuarios ha permitido llevar un registro organizado de los funcionarios y clientes externos que acceden a la información que genera y administra la Registraduría Nacional. El Macroproceso cuenta como evidencia con el Informe de seguimiento estadístico en Oficio DNRC-194 del 04 de septiembre de 2017, y los respectivos cuadros comparativos

✓ ELECTORAL

Este Macroproceso contempló para su proceso **DEBATES ELECTORALES** los siguientes riesgos ***“Alteración de resultados o información electoral”*** e ***“Inscripción de candidaturas (GCS) sin suficiente rigor táctico y jurídico”*** y ***“Alteración del concepto técnico inscripción de candidaturas por GSC”*** los controles asignados a dicho proceso fueron verificados por la OCl y corresponden a:

- Restricción al acceso de las bases de datos electorales y a la información física resultado de cada proceso electoral.
- Traslado de los Delegados Departamentales, Registradores Distritales, Especiales, Municipales y Auxiliares con ocasión de procesos electorales y selección homogénea de los jurados de votación y testigos electorales.
- Instalación de equipos de biometría en los puestos de votación para la autenticación de los actores que hacen parte del proceso
- Emisión e implementación lineamientos, procedimientos y protocolos dados a todos los actores del proceso en la institución.
- Restricción acceso a la base de datos de censo electoral por firmas y a la información física de los apoyos presentados.
- Realizar auditoria durante la ejecución del protocolo establecido para la revisión de los apoyos.
- Emisión e implementación de lineamientos, procedimientos y protocolos claros a todos los actores del proceso.

MECANISMOS DE PARTICIPACIÓN: Este Macroproceso contempló para el proceso en mención los siguientes riesgos ***“Alteración de resultados o información electoral”***, los controles asignados a dicho proceso fueron verificados por la OCl así:

- Restricción al acceso a las bases de datos electorales y a la información física resultado de cada proceso electoral.
- Traslado de los Delegados Departamentales, Registradores Distritales, Especiales, Municipales y Auxiliares con ocasión de procesos electorales y selección homogénea de los jurados de votación y testigos electorales.
- Instalación de equipos de biometría en los puestos de votación para la autenticación de los actores que hacen parte del proceso

Las acciones relacionadas correspondían a: Definir y aplicar los controles para la asignación de usuarios y el nivel de acceso a los sistemas y a la información física,

 REGISTRADURÍA NACIONAL DEL ESTADO CIVIL	PROCESO	AUDITORÍAS INTEGRALES Y EVALUACIÓN SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN	CÓDIGO	AIFT06
	FORMATO	SEGUIMIENTO AL PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL COLOMBIANO	VERSIÓN	3

Aprobado: 22/08/2016

Expedición de todos los actos administrativos y la aplicación del debido proceso y derecho de contradicción, Definir y aplicar los controles para la asignación de usuarios y el nivel de acceso a los sistemas y a la información en general, Realizar el traslado de los funcionarios de la RNEC con el fin de dar mayor transparencia a los procesos electorales y la designación de forma sistematizada y aleatoria de los jurados de votación y de los testigos electorales de lo cual se pudo evidenciar que: Se expidió la Circular 140 de 2012 Formularios solicitud Creación Usuarios, se realizaron los Informes técnicos (Apoyo por apoyo - definitivo) y los Actos Administrativos de certificación de cumplimiento o no de los requisitos legales.

ESTRATÉGICOS:

✓ PLANEACIÓN A LA GESTIÓN INSTITUCIONAL

- Este Macroproceso contemplo para su proceso **SERVICIO AL COLOMBIANO** los siguientes riesgos : ***“Manipulación, Favorecimiento en el tratamiento y respuesta de las PQRSDC’s y en el seguimiento a la traza de las PQRSDC’s ”*** y ***“Manipulación en la radicación de las PQRSDC’s recibidas de manera escrita, telefónica y por buzón”***, los controles asignados a dichos procesos fueron verificados por la OCI y corresponden a Informe trimestral remitido por los responsables del tratamiento de las PQRSDC’s y al Informe Trimestral remitido por los responsables del tratamiento de las PQRSDC’s.

Las acciones relacionadas corresponden a: Implementar y ejecutar el procedimiento de PQRSD's incluyendo controles, ajuste de formatos e instructivos y soporte normativo, para lo cual se actualizó el Procedimiento de Atención de Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias, Denuncias y Consultas - PQRSDC's con código SCPD01a su versión No. 4 y se remitió a la Oficina de Planeación para el trámite de aprobación.

Se actualizó el objetivo, la base documental, las políticas de operación y las actividades del procedimiento de Pqrsdc's con el objeto de que las mismas respondan a las disposiciones normativas vigentes en materia de tratamiento de peticiones verbales y escritas.

Resulta necesario modificar el control establecido para este riesgo, en el entendido que la Circular DRN. No. 015 de 2015 del Registrador Nacional del Estado Civil en materia de directrices para el registro, radicación, tratamiento, atención, administración, control, seguimiento y reporte de las Pqrsdc's recibidas por la Registraduría Nacional del Estado Civil, en el nivel central y desconcentrado y el nuevo procedimiento, eliminaron el Informe trimestral remitido por los responsables del tratamiento de las PQRSD'S al nivel desconcentrado y dejaron solamente la presentación del informe mensual. De tal manera que en la actualidad el control establecido para dicho riesgo es un el informe mensual de Pqrsdc.

APOYO:

Para el proceso de **GESTIÓN JURIDICA** contempló los siguientes riesgos:

	PROCESO	AUDITORÍAS INTEGRALES Y EVALUACIONAL SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN	CÓDIGO	AIFT06
	FORMATO	SEGUIMIENTO AL PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL COLOMBIANO	VERSIÓN	3

Aprobado: 22/08/2016

- **Delitos contra la administración pública:** Contiene las siguientes actividades; Control a los pliegos de condiciones, contratos y términos de referencia que corroboren la información presentada, estos controles los hace inicialmente la coordinación de contratos, posteriormente funcionarios de la oficina jurídica y finalmente el jefe de la oficina jurídica, para lo cual adelanto todas las actividades programadas para este tercer cuatrimestre del año 2017 se han realizado evitando así la posible materialización de este riesgo. La Coordinación de Contratos realiza el control a los estudios previos y pliegos de condiciones que corroboren la información presentada, estos controles los hace inicialmente la coordinación de contratos, posteriormente funcionarios de la Oficina Jurídica y finalmente el Jefe de la Oficina Jurídica.
- **Vencimiento de los términos judiciales y/o legales:** *Con la actividad vigilancia permanente de los procesos y/o acciones de tutela a través del seguimiento de la página de la Rama Judicial Y visita continua de los despachos judiciales en donde cursa los procesos para verificar el estado de estos y allegar los requerimientos solicitado por parte de la administración de justicia. Todas las actividades programadas para este tercer cuatrimestre del año 2017 se han realizado evitando así la posible materialización de este riesgo. El Grupo de Defensa Judicial en Bogotá D.C., realiza la consulta de procesos judiciales que cursan en contra de la entidad, en el aplicativo "Rama Judicial" por lo menos 2 veces al día para tener claridad respecto del estado de cada uno de los litigios. El Grupo de Defensa Judicial certifica que se realizaron visitas periódicas de verificación y seguimiento a los diferentes despachos judiciales por los funcionarios autorizados por la entidad, y en el periodo del tercer cuatrimestre de 2017, se realizó el seguimiento a 140 procesos activos en Bogotá y 394 procesos activos de delegaciones (nivel desconcentrado). En el Grupo de Tutelas, durante la vigencia del tercer cuatrimestre del año 2017, fueron radicadas 1.040 en contra de la Entidad, que fueron atendidas, conforme a los lineamientos, que el Grupo tiene para el cumplimiento de cada caso.*
- **Manipulación irregular del proceso:** con la actividad seguimiento y control a los procesos que adelante la Entidad por jurisdicción coactiva, desde el nivel central, Todas las actividades programadas para este tercer cuatrimestre del año 2017 se han realizado evitando así la posible materialización de este riesgo. El grupo de cobro coactivo ha realizado el seguimiento y control de los procesos (1142) en el tercer cuatrimestre, evitando así la generación de prescripción de los mismos. Igualmente, este seguimiento se realiza de manera automática a través del aplicativo de cobros coactivos existente.
- **La no remisión oportuna de las Constancias Secretariales para la atención de las audiencias,** con la actividad control y seguimiento de los casos, en el nivel Central y Desconcentrado. Todas las actividades programadas para este tercer cuatrimestre del año 2017 se han realizado evitando así la posible materialización de este riesgo. El Comité Técnico de Conciliaciones y Defensa Judicial ha realizado el respectivo seguimiento a los casos presentados ante el comité, evitando así la materialización del riesgo.

COMPONENTE 2 ESTRATEGIA ANTITRAMITES:

La estrategia de Racionalización de Trámites de la Registraduría Nacional del Estado Civil y sus Fondos Adscritos para la vigencia 2017, se expone y formula en la Matriz de formulación Estrategia de Racionalización de Trámites, la cual puede ser consultada en el link <http://www.registraduria.gov.co/-Vigencia-2017-.html>

 REGISTRADURÍA NACIONAL DEL ESTADO CIVIL	PROCESO	AUDITORÍAS INTEGRALES Y EVALUACIONAL SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN	CÓDIGO	AIFT06
	FORMATO	SEGUIMIENTO AL PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL COLOMBIANO	VERSIÓN	3

Aprobado: 22/08/2016

Como consecuencia de lo anterior, la Oficina de Control Interno procedió a realizar las verificaciones y a solicitar los soportes que dieran cuenta del cumplimiento y avances obtenidos con la implementación y sostenibilidad de la Ley 1712 de 2014, Ley 1437 de 2011, Ley 1680 de 2013, política de racionalización de trámites y Plan Anticorrupción del primer cuatrimestre así:

- Se solicitó a los Macro procesos involucrados remitieran a este Despacho los avances obtenidos con la implementación y cumplimiento de la Ley 1712 de 2014, Ley 1437 de 2011, Ley 1680 de 2013, política de racionalización de trámites y Plan Anticorrupción en la Registraduría Nacional del Estado Civil y órganos adscritos.
- Se procedió a realizar la verificación de los registros que figuran en la página Web de la Entidad. Se verificó a través de muestreo la consistencia y coherencia de la información de los Macroprocesos Misionales.

La Oficina de Control Interno a través de muestreo procedió a verificar los macroprocesos misionales así:

- **REGISTRO CIVIL E IDENTIFICACIÓN:** El Macroproceso en mención, para el componente Estrategia Anti trámites programa las siguientes actividades:
- **Capacitación en materia de racionalización de tramites:** No se realizaron capacitaciones en materia de racionalización de trámites durante la vigencia 2017, ya que en el cuatrimestre no se han presentado novedades o actualizaciones en reducción de tiempos o costos de los productos ofertados por la RNEC.
- **Racionalización del trámite cédula de ciudadanía por primera vez.** Desarrollar un sistema web que inter opere con el sistema nacional de identificación y permita reducir el tiempo de duración del trámite de los colombianos en el exterior a 6 meses. Este desarrollo corresponde a una tarea conjunta entre Cancillería y Registraduría, el cual podrá ser implementado cuanto se garantice la interoperabilidad con nuestros sistemas de identificación. El producto o beneficio en el ciudadano se debe concretar en la reducción del tiempo de entrega del documento de identidad en 3 meses. Se estima una disminución de Peticiones Quejas y reclamos interpuestos por los colombianos en el exterior. Se convocó una mesa de trabajo para la presentación de observaciones y aprobación del documento, para lo cual se llevó cabo en el último trimestre del año de 2017.
- Mediante una mesa de trabajo realizada con la Dirección Nacional de Identificación, Dirección Nacional de Registro Civil y la Gerencia Informática, se realizó el análisis y los ajustes a la estrategia de racionalización de trámites, asimismo se solicitó a la Oficina de Planeación, realizar el registro en la herramienta del SUIT dispuesta por DAFP, por lo anterior se estableció para 2018:

1. Ampliar los canales de pago a operadores de servicios postales de pago (OSPP) de 3 operadores a 4 operadores, con la entrada de 4-72, aumentando los puntos de pago a nivel nacional y garantizando la presencia en 1.102 municipios.
2. Para 2018, entraría en operación 657 oficinas con el fin de garantizar el 100 % de cobertura en la realización de trámites en línea de duplicado de tarjeta de identidad y cédula de ciudadanía.

 REGISTRADURÍA NACIONAL DEL ESTADO CIVIL	PROCESO	AUDITORÍAS INTEGRALES Y EVALUACIONAL SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN	CÓDIGO	AIFT06
	FORMATO	SEGUIMIENTO AL PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL COLOMBIANO	VERSIÓN	3

Aprobado: 22/08/2016

3. Actualizar las bases de datos de registro civil de nacimiento y defunción (vía SRC-WEB), a partir de la interoperabilidad externa entre Registradurías y Hospitales o Clínicas.

COMPONENTE 3 RENDICION DE CUENTAS:

La Registraduría Nacional del Estado Civil-RNEC, estableció como su principal objetivo estratégico 2015-2019, 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, por este motivo, la RNEC se encuentra comprometida en el fortalecimiento de los instrumentos e iniciativas que permitan incentivar la participación y la rendición de cuentas a la ciudadanía. En desarrollo de dicho cometido, la RNEC formuló su Plan Anticorrupción y de Atención al colombiano para la vigencia 2017, el cual establece el plan de acción que orienta la estrategia de rendición de cuentas para la vigencia 2017.

Para llevar a cabo la estrategia de rendición de cuentas se programaron (entre otras) las siguientes actividades:

Se realizaron 8 sensibilizaciones en materia de Rendición de Cuentas en las siguientes áreas:

- Oficina de Planeación
- Oficina de Prensa y Comunicaciones
- Oficina Jurídica
- Oficina de Control Disciplinario
- Gerencia de Informática
- Gerencia Administrativa y Financiera
- Registraduría Delegada en lo Electoral

El Ministerio de las Tecnologías de la Información y las Comunicaciones realizó una capacitación sobre transparencia y datos abiertos en la sala de Juntas de OPLA. Se elaboró el Informe de Rendición de Cuentas vigencia 2017, el cual fue cargado en la página web de la RNEC y puede ser consultado en el siguiente link:
https://www.registraduria.gov.co/IMG/pdf/Informe_de_Rendicion_de_Cuentas_2017_VF.pdf

Se posteo la invitación de la Audiencia Pública de Rendición de Cuentas a los colombianos y grupos de interés en la página de inicio del portal web de la RNEC. Se envió un correo masivo a todos los servidores públicos en el boletín Interno "Noticias al Día" de la RNEC invitándolos a sintonizar el canal institucional el día 14 de diciembre para seguir a Audiencia Pública de Rendición de Cuentas; se promocionó la Audiencia Pública de Rendición de Cuentas en el Canal Institucional Link de la Rendición de Cuentas vigencia 2017:
https://youtu.be/l8dy_3vaLwY

El Informe general anual de evaluación de los resultados de la estrategia de rendición de cuentas vigencia 2017, se publicó el 28 de diciembre de 2017 por parte de la Oficina de Control Interno.

COMPONENTE 4 MECANISMOS PARA MEJORAR LA ATENCION 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

	PROCESO	AUDITORÍAS INTEGRALES Y EVALUACIONAL SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN	CÓDIGO	AIFT06
	FORMATO	SEGUIMIENTO AL PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL COLOMBIANO	VERSIÓN	3

Aprobado: 22/08/2016

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 dentro y fuera del territorio nacional, formuló el plan de acción de 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 Grupo de Peticiones, Quejas y Reclamos de la Oficina de Planeación diseño y consolidó los resultados de las 1.070 encuestas de caracterización aplicadas a nivel central y desconcentrado a los colombianos que accedieron a los trámites y servicios de la RNEC. A partir de dicha información, se elaboró el documento que contiene el estudio de caracterización a los colombianos que acceden a los trámites y servicios de la RNEC. Igualmente, actualizó la carta de trato digno al ciudadano. La Oficina de Planeación gestionó la participación en las ferias de servicio al colombiano del DNP, junto con la Registraduría Delegada para la Identificación y el Registro Civil.

Se solicitó a los delegados departamentales la destinación de por lo menos un funcionario para la atención del canal telefónico y la recepción de Pqrsdc's verbales mediante el instructivo de orientación para la implementación de la Resolución 801 de 30 de enero de 2017 en materia de recepción, radicación, trámite, gestión, respuesta y administración de las peticiones verbales, mediante memorando SG-OP PQR 0006 – de 27 de marzo de 2017.

Se diseñó y socializó la capacitación en materia de recepción, radicación, trámite, gestión, respuesta y administración de las peticiones verbales. Se gestionó ante la Gerencia de Informática, la adecuación del Formulario Virtual de Atención al colombiano, por medio del cual se implementó el "formulario de radicación de petición verbal". Sin embargo, los ajustes no han sido efectuados al 100% por parte de la Gerencia de Informática.

"Se implementó la CIRCULAR DRN. NO. 015 DE 2015 - Directrices para el registro, radicación, tratamiento, atención, administración, control, seguimiento y reporte de las Pqrsdc's recibidas por la Registraduría Nacional del Estado Civil, en el nivel central y desconcentrado.

Se implementó la Circular DRN – 032 de 28 de febrero de 2017 por la cual se emitieron directrices a los registradores especiales, municipales y auxiliares en materia de trámite de Pqrsdc's.

Se diseñó, socializó con las delegaciones departamentales y gestionó la publicación en la Intranet del Formato Único para el Registro, Control, Reporte y Seguimiento de las Pqrsdc's a nivel central y desconcentrado, el cual fue socializado mediante Memorando SG-OP 439 de 2017"

COMPONENTE 5 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 acápite su plan de acción de transparencia y acceso a la información pública para la vigencia 2017. Por lo anterior, la Oficina de Control Interno pudo evidenciar que:

 REGISTRADURÍA NACIONAL DEL ESTADO CIVIL	PROCESO	AUDITORÍAS INTEGRALES Y EVALUACIONAL SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN	CÓDIGO	AIFT06
	FORMATO	SEGUIMIENTO AL PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL COLOMBIANO	VERSIÓN	3

Aprobado: 22/08/2016

Mediante la Resolución 14553 de 2017 ""Por la cual se adopta el Código de Ética y Buenas Prácticas: Integridad, Compromiso y Protocolos Éticos de los Directivos, los Servidores Públicos y los Contratistas de la RNEC, se establecieron y adoptaron las siguientes políticas:

- a) Política de Integridad
- b) Política de Gestión Ética
- c) Política Anticorrupción, Anti soborno, Antifraude y Antipiratería
- d) Política de Transparencia y Acceso a la Información
- e) Política de Protección de Datos
- f) Política de Seguridad de la Información

Dichas políticas se desarrollarán en los instrumentos de gestión que la resolución enuncia en el párrafo 2 del artículo primero.

La Gerencia del Talento Humano capacitó y sensibilizó en lineamientos éticos y código de ética un total de 7,147 servidores (1,092 de la Sede central y 6,055 del Nivel Desconcentrado)

Mediante la resolución 14301 de 2017 "Por la cual se adopta el Registro de Activos de Información, el Índice de Información Clasificada y Reservada y el Esquema de Publicación de Información de la RNEC" se adoptaron y establecieron los instrumentos para garantizar el cumplimiento del derecho al acceso a la información pública. Estos instrumentos de gestión de la información se publicaron en el botón de Transparencia y Acceso a la Información Pública en el siguiente link: <https://www.registraduria.gov.co/-Transparencia-yacceso-a-la-información>.

En el tercer cuatrimestre de 2017 se trabajó en el diseño y operatividad del aplicativo para la entrega de las firmas presentadas por los Comités Inscriptores que promueven el voto en blanco y de los Grupos Significativos de Ciudadanos que postularan listas y candidatos para las elecciones de Congreso y Presidente de la República para las elecciones de 2018.

COMPONENTE 6 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.

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 y 4. Acciones de participación y colaboración con la ciudadanía.

Por lo anterior, la Oficina de Control Interno pudo evidenciar que:

 REGISTRADURÍA NACIONAL DEL ESTADO CIVIL	PROCESO	AUDITORÍAS INTEGRALES Y EVALUACIONAL SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN	CÓDIGO	AIFT06
	FORMATO	SEGUIMIENTO AL PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL COLOMBIANO	VERSIÓN	3

Aprobado: 22/08/2016

- La Oficina de Planeación, dentro de su plan de trabajo anual, viene adelantando el escenario de capacitación en materia de rendición de cuentas, participación y control social a la gestión pública.
- El grupo de PQRSDC's de la Oficina de Planeación ha atendido las solicitudes de los ciudadanos a través del chat virtual de Facebook del perfil de la RNEC.
- La actividad que se relacionaba con un banner "Participa con Nosotros" para que la ciudadanía pudiera consignar las preguntas e inquietudes a ser resueltas en la Audiencia Pública de Rendición de Cuentas 2017, fue eliminada del plan Anticorrupción y de atención al colombiano vigencia 2017.

Hace parte integral de este Seguimiento, los formatos Anexo 1 Estrategia del Plan Anticorrupción y Atención al Colombiano 2017, Anexo 2 Mapas de Riesgos de Corrupción Nivel Central Código PGFT-24 y Anexo 3 Mapas de Riesgos de Corrupción Delegaciones Código PGFT-24, con las columnas adicionales del seguimiento realizado por esta oficina, los cuales se encuentran publicados en la página web de la Entidad en la ruta [*Inicio/Gestión Institucional /Control Interno /Reporte de Seguimiento a las Estrategias /Vigencia 2017*](#)


ALFREDO BERNARDO POSADA VIANA
 Jefe Oficina de Control Interno