



**REGISTRADURÍA  
NACIONAL DEL ESTADO CIVIL**

**OFICINA DE CONTROL INTERNO**

**INFORME DE SEGUIMIENTO AL PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE  
ATENCIÓN AL CIUDADANO**

**Bogotá, D.C. diciembre de 2013**



## **CONTENIDO**

### **Introducción**

- 1. Objetivo**
- 2. Alcance**
- 3. Resultado del seguimiento**

#### **3.1. Primer componente**

Metodología para la identificación de riesgos de corrupción  
y acciones para su manejo

#### **3.2. Segundo componente**

Estrategia Antitrámites

#### **3.3. Tercer componente**

Rendición de cuentas

#### **3.4. Cuarto componente**

Mecanismos para mejorar la atención al ciudadano

## **Introducción**

La Oficina de Control Interno de la Registraduría Nacional del Estado Civil en cumplimiento de su función de verificación y control y en concordancia con lo señalado en los artículos 73 y 76 de la Ley 1474 de 2011 y en aras de fortalecer la labor institucional de la Entidad, se presenta el seguimiento de las acciones contempladas en cada uno de los cuatro componentes a saber: primer componente; metodología para la identificación de riesgos de corrupción y acciones para su manejo; **segundo componente** estrategia antitrámites; **tercer componente** rendición de cuentas y **cuarto componente** mecanismos para mejorar la atención al ciudadano.

### **1. Objetivo**

Presentar informe de seguimiento de las acciones propuesta en cada uno de los componentes del Plan Anticorrupción y de atención al ciudadano y verificar el cumplimiento a lo establecido en la normatividad vigente Ley 1474 de 2011 artículos 73 y 76 y el Decreto 2641 de 2012

### **2. Alcance**

En el presente se hace seguimiento al cumplimiento de las acciones establecidas en el Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano de la Registraduría Nacional del Estado Civil en cada uno de los cuatro componentes con los líderes de los procesos involucrados.

### **3. Resultado del seguimiento**

El Plan anticorrupción y de Atención al Ciudadano fue publicado en la página web de la Entidad de acuerdo con los lineamientos establecidos en el Decreto 2641 de 2012, donde la Oficina de Control Interno realiza el seguimiento a las acciones establecidas así:

#### **3.1. Primer componente: Metodología para la identificación de riesgos de corrupción y acciones para su manejo**

Se evidencia la identificación y publicación en la página web de los riesgos de corrupción de la Entidad en cada uno de los macroprocesos misionales y de apoyo los cuales han permitido garantizar la organización y transparencia del proceso electoral, la oportunidad y confiabilidad de los escrutinios y resultados electorales, contribuir al fortalecimiento de la democracia mediante

y objetividad, promover la participación social en la cual se requiere la expresión de la voluntad popular mediante sistemas de tipo electoral en cualquiera de sus modalidades, así como promover y garantizar en cada evento legal en que deba registrarse la situación civil de las personas, que se registren tales eventos, se disponga de su información a quien deba legalmente solicitarla, se certifique mediante los instrumentos idóneos establecidos por las disposiciones legales y se garantice su confiabilidad y seguridad plenas”.

En la Entidad se evidencia que se tienen políticas de riesgos informáticos que coadyuven a la reducción de la posibilidad de los mismos

### **3.2. Segundo Componente Estrategia antitrámites**

Para el cumplimiento de esta estrategia proyecto realizar la actualización del Sistema Único de Información de Trámites – SUIT, con los trámites Misionales de Identificación y Electoral de la Registraduría Nacional del Estado Civil. Se observa que en el periodo correspondiente, los responsables de los macroprocesos de Electoral e Identificación no allegaron solicitudes de actualización o creación de nuevos trámites en el Sistema Único de Información de Trámites - SUIT Versión 3 del Departamento Administrativo de la Función Pública.

El Macroproceso de Identificación realizó la caracterización de la base de datos y los usuarios de identificación a nivel central y en 21 grupos de trabajo, revisado y redefinido ochenta y seis (86) procedimientos de Identificación, estudio de tiempos y cargas de trabajo para el macroproceso de Identificación y la implementación del software Control de Archivos, No conformidad, Control de CD en centro de acopio (CA), (ver anexo).

### **3.3. Tercer Componente Rendición de cuentas**

En cumplimiento de la estrategia de rendir cuentas presentada por la RNEC correspondiente a 2013 se realizó en el auditorio Anibal Cardozo el 10 de diciembre de 2013. Dentro de esta estrategia realizaron las actividades de:

Mantener informada a la ciudadanía en general sobre los temas misionales de la RNEC, a través de los diferentes medios de comunicación con los que cuenta la Entidad, con comunicados sobre campañas de identificación realizadas por las Delegaciones Departamentales para agilizar y prestar los servicios de identificación de manera prioritaria a la ciudadanía y fortalecer el uso y la incorporación de herramientas tecnológicas para la simplificación de los procesos misionales y de apoyo, de aplicaciones, ingeniería de software y desarrollo de aplicaciones Repotenciación y/o actualización

Garantizar que la ciudadanía acceda a la información institucional de forma ágil, veraz, oportuna y actualizada, sosteniendo un tráfico mínimo de visitantes que consulten la página web; un mínimo de televidentes, del programa Registra TV de acuerdo con el rating IBOPE nacional de personas, un crecimiento trimestral en el número de abonados a las bases de datos a las cuales se envía la revista electrónica.

Permitir que los ciudadanos participen de forma activa en la definición de ejes temáticos a ser tratados en la audiencia pública de Rendición de Cuentas, se publico foro en la página web para recibir respuesta de los mismos 60 días antes de la audiencia a nivel nacional y 30 días antes a nivel central.

Permitir que los ciudadanos participen de forma activa en la definición de ejes temáticos a ser tratados en la audiencia pública de Rendición de Cuentas

La oficina de planeación elaboró la siguiente pregunta para el foro de rendición de cuentas, que fue subido a la página web de la entidad el día 14 de noviembre de 2013. Esta pregunta se formuló de tal forma que permitiera a los ciudadanos manifestar las inquietudes relacionadas con la Registraduría Nacional.

¿Qué temas cree usted que el Registrador Nacional debería tratar durante la audiencia pública de rendición de cuentas?

Se realizo la consolidación de temas planteados en el foro para ser enviados a los responsables para que preparen la respuesta correspondiente.

En el foro se recibió solamente una pregunta y fue enviada al responsable del macroproceso de electoral para que diera respuesta al ciudadano.

**La pregunta fue:**

**Ewar, 18 de noviembre 10:39**

Aprovechamiento de las TCI en la recolección de firmas que apoyan a candidatos a nombre de un grupo o comunidad, (se podrían recoger a través del portal de la Registraduría mediante la inscripción del nombre, numero de cedula y lugar de residencia.)

#### **3.4. Cuarto Componente Mecanismos para mejorar la atención al ciudadano**

*Mantener actualizados los procedimientos institucionales que se encuentran enmarcados a mejorar la atención al servicio*

*Revisar metodológicamente los procedimientos y efectuar la respectiva publicación.*



**FORMATO F-DRN-OCI-08**  
**OFICINA DE CONTROL**  
**INFORME DE SEGUIMIENTO PLAN DE ACCIÓN RNEC - FRR -**  
**PRIMER SEMESTRE DE LA VIGENCIA 2013**

**VERSIÓN: 1.0**

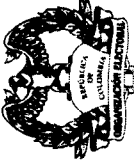
**Página 6 de 6**

La Registraduría Delegada para el Registro Civil y la Identificación, realizó la revisión y actualización de procedimientos que involucran las actividades relacionadas con el Registro Civil. Así como reducir los tiempos de atención y respuesta en los servicios a los usuarios privilegiando el interés superior de la población vulnerable.

Las peticiones, quejas, reclamos y denuncias presentadas por la ciudadanía, brindan una respuesta veraz y oportuna.

**MARTHA RENÉ MARQUEZ FIGUEROA**  
Jefe Oficina Control Interno



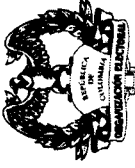


**REGISTRADURÍA  
NACIONAL DEL ESTADO CIVIL**

Actividades	Actividades realizadas		Responsible	Anotaciones
	Publicación			
<p>1. Riesgo :Acceso ilegítimo a la infraestructura tecnológica</p> <p>2. Riesgo: Daño y/o afectación malintencionado de la infraestructura tecnológica</p>	Agosto 30	<p><b>Diciembre 31</b></p> <p>Definir y aplicar controles lógicos a los dispositivos y sistemas de la infraestructura mediante el contrato 061 de 2013</p> <p>Realizar auditorías internas periódicamente a los logs de acceso generados, a través del seguimiento de la administración de la plataforma informática, mediante el contrato 061 de 2013</p> <p>Emisión de los Tips informáticos de manera periódica a través del correo institucional</p> <p>Implementación de la solución DLP - Prevención de la pérdida de datos, a través del seguimiento de la administración de la plataforma informática, mediante el contrato 061 de 2013</p> <p>Implementación del appliance Continuous Data Protector, a través del seguimiento de la administración de la plataforma informática, mediante el contrato 061 de 2013</p> <p>Brindar solución a los incidentes que se presenten, a través del seguimiento de la administración de la plataforma informática, mediante el contrato 061 de 2013</p>	<p><b>Gerencia de Informática</b></p>	
		<p>contrato 061 de 2013</p> <p>Brindar solución a los incidentes que se presenten, a través del seguimiento de la administración de la plataforma informática, mediante el contrato 061 de 2013</p> <p>Dispositivos y procedimientos de control de acceso áreas restringidas</p> <p>Realizar auditorías internas periódicamente a los logs generados, a través del seguimiento de la administración de la plataforma informática, mediante el contrato 061 de 2013</p> <p>Mantenimientos preventivos y correctivos a la infraestructura para el centro de cómputo acorde al alcance establecido mediante el contrato 061 de 2013</p> <p>Implementación Data center alterno, el cual se encuentra en ejecución a través del contrato 007 de 2013 FRR.</p>		

Mapa de Riesgos de  
Corrupción

**Oficina de Control Interno**  
 Av. Calle 26 No. 51-50 CAN Bogotá D.C.  
 Teléfono +57 (1) 2 20 28 80 Ext. 1426 Telefax +57 (1) 220 76 21  
 controlinterno@registraduria.gov.co  
 www.registraduria.gov.co

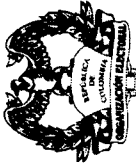


**REGISTRADURÍA  
NACIONAL DEL ESTADO CIVIL**

Actividades		Actividades realizadas		Responsable	Anotaciones
Publicación		Publicación			
Mapa de Riesgos de Corrupción		Agosto 30	Diciembre 31	Registraduría Delegada para el Registro Civil y la Identificación	
	Uso indebido de datos biográficos y biométricos sensibles		<ul style="list-style-type: none"> <li>- Realizar la verificación trimestral de los usuarios que tienen acceso a los sistemas de información del Macroproceso</li> <li>- Redefinir los roles para los perfiles de usuarios que acceden a los sistemas de identificación</li> </ul>		
Estrategias Antitrámites	<p>1. Optimizar los procesos y procedimientos de las áreas misionales y de apoyo para asegurar una prestación de servicio eficaz acorde con las nuevas tecnologías</p> <p>2. Mantener actualizado en el Sistema Único de Información de Trámites – SUIT, con los trámites misionales de Identificación y Electoral de la Registraduría Nacional del Estado Civil</p>		<ul style="list-style-type: none"> <li>-Caracterización de las bases de datos y los usuarios de identificación</li> <li>- Revisar y redefinir ochenta y seis (86) procedimientos de identificación</li> <li>- Realizar un estudio de tiempos y cargas de trabajo para el macroproceso de identificación.</li> <li>- Implementación del software Control de Archivos, No conformidad, Control de CD en centro de acopio (CA)</li> <li>-Subir los trámites nuevos por solicitud de los responsables en el SUIT</li> <li>- Actualizar los trámites por solicitud de los responsables en el SUIT</li> </ul>	Registraduría Delegada para el Registro Civil y la Identificación	
				Oficina de Planeación	

**Oficina de Control Interno**  
 Av. Calle 26 No. 51-50 CAN Bogotá D. C.  
 Teléfono +57 (1) 2 20 28 80 Ext. 1426 Telefax +57 (1) 220 76 21  
 controlinterno@registraduria.gov.co  
 www.registraduria.gov.co

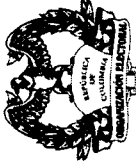




**REGISTRADURÍA  
NACIONAL DEL ESTADO CIVIL**

Actividades		Publicación	Actividades realizadas	Responsable	Anotaciones
Estrategias de rendición de cuentas	4. Fortalecer el uso y la incorporación de herramientas tecnológicas para la simplificación de los procesos misionales y de apoyo	Agosto 30	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Atender los requerimientos tecnológicos de acuerdo a la disponibilidad de recursos.</li> <li>- Mejorar las condiciones del servicio de red lógica y eléctrica en las sedes que requieren traslado y/o adecuación, a través del proyecto de inversión. "Mejoramiento de la red eléctrica y de comunicaciones".</li> <li>- Mantener los sistemas de información, los cuales se encuentran estructurados dentro de los presupuestos de funcionamiento e inversión</li> <li>- Fortalecer las herramientas tecnológicas y de seguridad informática para la totalidad de los procesos a nivel nacional. Sostener el servicio de telecomunicaciones soporte de mantenimiento de hardware y software.</li> </ul>	de <b>Gerencia Informática</b>	La Entidad adelantó el proceso de contratación bajo la modalidad de Subasta Inversa Presencial, donde se adjudicó el contrato al proponente que ofreciera el menor precio.  contratación del servicio de archivo nacional de identificación - ANI mantenimiento de aplicaciones, ingeniería de software y desarrollo de aplicaciones  Repotenciación y/o actualización
			Diciembre 31		

**Oficina de Control Interno**  
 Av. Calle 26 No. 51-50 CAN Bogotá D. C.  
 Teléfono +57 (1) 2 20 28 80 Ext. 1426 Telefax +57 (1) 220 76 21  
[controlinterno@registraduria.gov.co](mailto:controlinterno@registraduria.gov.co)  
[www.registraduria.gov.co](http://www.registraduria.gov.co)



**REGISTRADURÍA  
NACIONAL DEL ESTADO CIVIL**

Actividades	Publicación	Actividades realizadas	Responsable	Anotaciones
<p>1. Mantener informada a la ciudadanía en general sobre los temas misionales de la Registraduría Nacional a través de los diferentes medios de comunicación con los que cuenta la Entidad.</p> <p>2. Garantizar que la ciudadanía acceda a la información institucional de forma ágil, veraz, oportuna y actualizada</p>	<p>Agosto 30</p>	<p>Diciembre 31</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Realizar y publicar boletín semanal Nuestra Huella Digital</li> <li>- Producir de manera periódica comunicados de prensa que se envían a los medios de comunicación, se publican en la Web de la Entidad, se difunden a través de las redes sociales y se envían a las listas de correos existentes</li> <li>- Publicar información sobre aspectos estratégicos de la entidad a través del sitio Web.</li> <li>- Diseñar, imprimir y enviar mensualmente la revista "Nuestra Huella" a medios de comunicación, delegaciones departamentales bibliotecas, listado de base de datos.</li> <li>- Publicar piezas publicitarias sobre aspectos estratégicos de la entidad. (Volantes, afiches, avisos de revistas, folletos</li> <li>- Sustener un crecimiento trimestral en el número de amigos, fans, seguidores y suscriptores de las diferentes redes sociales de la Registraduría Nacional del estado Civil. (La cifra está dada por el número de abonados a incrementar trimestralmente, no por porcentaje)</li> </ul>	<p>Oficina de Comunicaciones y Prensa</p>	<p>Se realizaron 3 boletines semanales publicados los días 7, 15 y 21 de octubre donde se destacaron los procesos y procedimientos de los macroprocesos misionales.</p> <p>Publicitarias equivalentes a: volantes con tema de inscripción de cédulas y direcciones de las Registradurías del Distrito, para ser incluidas en el recibo del acueducto, tarjetas electorales para las votaciones de JAL de Yopal, Casanare, Achi, Bolívar y San Marcos, Sucre, aviso para la revista el Malpensante sobre inscripción de cédulas y el diseño del material para el Foro de los 65 años de la Registraduría.</p>
<p>3. Permitir que los ciudadanos participen de forma activa en la definición de ejes temáticos a ser tratados en la audiencia pública de Rendición de Cuentas.</p>		<ul style="list-style-type: none"> <li>- Elaborar preguntas del Foro</li> <li>- Consolidación de temas planteados en el foro para ser enviados a los responsables para que preparen la respuesta correspondiente</li> <li>- Subir foro a la página Web para ser respondido por los ciudadanos 60 días antes de la audiencia a nivel nacional y 30 días antes a nivel central</li> </ul>	<p>Oficina de Planeación Oficina de Comunicaciones y Prensa</p>	<p>Se elaboraron 3.188 registros fotográficos y actualizaciones del archivo gráfico de la Entidad.</p>

Estrategias de  
rendición de cuentas

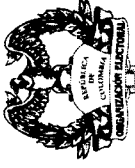
**Oficina de Control Interno**  
 Av. Calle 26 No. 51-50 CAN Bogotá D.C.  
 Teléfono +57 (1) 2 20 28 80 Ext. 1426 Telefax +57 (1) 220 76 21  
 controlinterno@registraduria.gov.co  
 www.registraduria.gov.co



**REGISTRADURÍA  
NACIONAL DEL ESTADO CIVIL**

Actividades	Publicación	Actividades realizadas	Responsable	Anotaciones
<p>Mecanismos para mejorar la atención al ciudadano</p>	<p>Agosto 30</p>	<p>Diciembre 31</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Caracterización de las bases de datos y los usuarios de identificación.</li> <li>- Revisar y redefinir ochenta y seis (86) procedimientos de identificación</li> <li>- Realizar un estudio de tiempos y cargas de trabajo para el macroproceso de identificación.</li> <li>- Implementación del software Control de Archivos, No conformidad, Control de CD en centro de acopio (CA).</li> </ul> <p>Se realizan las actividades contempladas en el procedimiento Peticiones, Quejas y Reclamos PQ S. DP-PDE-PGI-008</p>	<p>Registraduría Delegada para el Registro Civil y la Identificación</p>	<p>En cumplimiento de la Ley 1581 del 2012, mediante la cual se dictan las disposiciones generales para la protección de datos personales, se caracterizaron las bases de datos a nivel central y en 21 grupos de trabajo del Macroproceso de identificación</p> <p>A la fecha, el seguimiento a partir del Sistema Interno de Correspondencia SIC, es realizado solamente para Oficinas Centrales, toda vez que las Delegaciones Departamentales, deben reportar los 5 primeros días del mes, el informe correspondiente a las PQR's y Derechos de Petición recibidos en cada circunscripción, conforme a las Circulares No. 017 del 17 de Febrero de 2009 (Informe Quejas, Derechos de Petición, Acciones de Tutela) y No. 014 del 02 de Febrero de 2010 (Obligación de Responder los Derechos de Petición).</p>
		<p>Actividades contempladas en el proyecto de inversión, mejoramiento y mantenimiento de sedes de la Registraduría Nacional del Estado Civil y Fondo Rotatorio de la Registraduría.</p>	<p>Gerencia Administrativa y Financiera</p>	

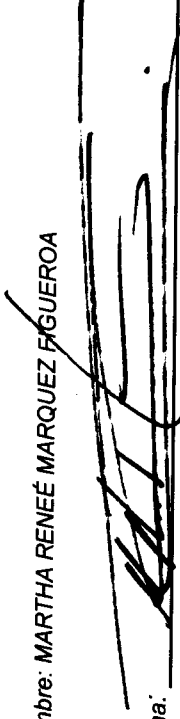
**Oficina de Control Interno**  
 Av. Calle 26 No. 51-50 CAN Bogotá D.C.  
 Teléfono +57 (1) 2 20 28 80 Ext. 1426 Telefax +57 (1) 220 76 21  
[controlinterno@registraduria.gov.co](mailto:controlinterno@registraduria.gov.co)  
[www.registraduria.gov.co](http://www.registraduria.gov.co)



**REGISTRADURÍA  
NACIONAL DEL ESTADO CIVIL**

**Seguimiento a las Estrategias del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano**

Mo

Actividades	Publicación	Actividades realizadas		Responsable	Anotaciones
		Actividades realizadas	Actividades realizadas		
Mecanismos para mejorar la atención al ciudadano	Agosto 30	Mantener actualizados los procedimientos institucionales que se encuentran enmarcados a mejorar la atención al servicio	Revisar y redefinir ochenta y seis (86) procedimientos de identificación  Revisar metodológicamente los procedimientos y efectuar la respectiva publicación  Socializar los procedimientos redefinidos	Registraduría Delegada para el Registro Civil y la Identificación  Oficina de Planeación  Registraduría Delegada para el Registro Civil y la Identificación	La Registraduría Delegada para el Registro Civil y la Identificación, realizó la revisión y actualización de seis (6) procedimientos que involucran las actividades relacionadas con el Registro Civil
Seguimiento de la Estrategia					
<p>Jefe Oficina Control Interno</p> <p>Nombre: MARTHA RENEÉ MARQUEZ FIGUEROA</p> <p>Firma: </p>					

Cuadro 3. Formato Seguimiento a las estrategias del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano

**Oficina de Control Interno**  
 Av. Calle 26 No. 51-50 CAN Bogotá D.C.  
 Teléfono +57 (1) 2 20 28 80 Ext. 1426 Telefax +57 (1) 220 76 21  
[controlinterno@registraduria.gov.co](mailto:controlinterno@registraduria.gov.co)  
[www.registraduria.gov.co](http://www.registraduria.gov.co)