



## REGISTRADURÍA NACIONAL DEL ESTADO CIVIL

### INFORME PORMENORIZADO DEL ESTADO DEL CONTROL INTERNO

PERIODO: Noviembre 09 de 2016- Marzo 08 de 2017

OFICINA DE CONTROL INTERNO- REGISTRADURÍA NACIONAL DEL ESTADO CIVIL

Fecha de elaboración: Marzo 08 de 2017.

De conformidad con las disposiciones contenidas en el artículo 9° de la Ley 1474 de 2011, el suscrito Jefe de la Oficina de Control Interno de la Registraduría Nacional del Estado Civil se permite presentar a continuación, el informe sobre el Estado del Control Interno de la Entidad, correspondiente al periodo noviembre 09 de 2016 a marzo 08 de 2017, el cual contiene los avances de la Entidad en el Módulo de Planeación y Gestión, el Módulo de Evaluación y Seguimiento y el Eje Transversal de Información y Comunicación del Modelo Estándar de Control Interno- MECI (Decreto 943 de mayo 21 de 2014).

#### MÓDULO No. 1- CONTROL DE PLANEACIÓN Y GESTIÓN.

Componentes y elementos que permiten asegurar razonablemente que durante la planeación y la ejecución se tienen los controles necesarios para su realización.

#### **Componentes:**

- **Talento Humano** (*Acuerdos, Compromisos, Protocolos Éticos y Desarrollo del Talento Humano*).
- **Direccionamiento Estratégico** (*Planes y Programas, Modelo de Operación por Procesos, Esquema Organizacional, Indicadores de Gestión y Políticas Internas de Operación*).
- **Administración del Riesgo** (*Políticas, Identificación, Análisis y Valoración*).

#### • **Talento Humano**

Con corte diciembre 30 de 2016, se consolidó y publicó el resumen general de avance y/o cumplimiento, relacionado con el Plan de Acción de Gestión Ética de la Entidad; para lo cual es necesario anotar que su objetivo principal es el de *"Fomentar y Fortalecer una Cultura Ética Integral mediante la divulgación y socialización de los Valores y Principios"*

OFICINA DE CONTROL INTERNO

Avenida Calle 26 No. 51-50- Oficina 402. Teléfonos (+057) 1 2202880 ExL. 1416- Código Postal: 111321 – Bogotá.

[www.registraduria.gov.co](http://www.registraduria.gov.co)



## REGISTRADURÍA NACIONAL DEL ESTADO CIVIL

establecidos", el cual se encuentra articulado con el Plan Estratégico 2015 – 2019; cuyo resultado final se expone en la siguiente gráfica:

Programación Plan de Acción de Gestión Ética-2016

No.	Descripción de la Actividad	Responsable	2016				
			I	II	III	IV	Total
1	Formalizar el Grupo de Gestores y/o Facilitadores Éticos.	Comité de Ética	0%	100%	0%	0%	100%
2	Impulsar y gestionar la Capacitación a los Gestores y/o Facilitadores Éticos de la Entidad	Comité de Ética / GTH / Grupo de Gestores y/o Facilitadores Éticos	0%	0%	50%	50%	100%
3	Emisión de una política operativa (Circular) determinando las responsabilidades sobre la gestión "in situ" en temas éticos a cargo de los Delegados Departamentales y Registradores Distritales en el nivel desconcentrado y del nivel directivo para el nivel central.	Comité de Ética / Grupo de Gestores y/o Facilitadores Éticos	0%	100%	0%	0%	100%
4	Socialización y divulgación de los Valores éticos y Principios Éticos establecidos en el Plan Estratégico 2015-2019	Grupo de Gestores y/o Facilitadores Éticos/ GI / Comunicaciones y Prensa	0%	0%	30%	70%	100%
5	Realizar un diagnóstico que permita identificar el estado de las prácticas éticas al interior de la Entidad teniendo en cuenta los parámetros de la USAID (Modelo de gestión ética para entidades del Estado)	Comité de Ética / Grupo de Gestores y/o Facilitadores Éticos	0%	0%	60%	40%	100%
6	Realizar informe de gestión de resultados de la Gestión Ética Institucional	Comité de Ética / Grupo de Gestores y/o Facilitadores Éticos	0%	0%	0%	100%	100%
			0,00%	33,33%	23,33%	43,33%	100,00%

Fuente: Grupo de Gestores Éticos-Sede Central

De otro lado, a lo largo de la vigencia 2016 y con corte a diciembre 30 de la misma anualidad, en ejercicio de las acciones propuestas relacionadas con el Plan Institucional de Formación y Capacitación, se realizaron actividades como: capacitaciones sin costo para la entidad, las cuales se realizaron a través del Convenio Interadministrativo 302 de 2011, celebrado entre el Servicio Nacional de Aprendizaje - SENA y la Registraduría Nacional del Estado Civil. Los cuadros siguientes el desarrollo de las mismas, así:

Capacitaciones realizadas en la sede central sin costo

Nombre del curso / Capacitación	Fecha	Entidad	Inscritos	Asistentes
Régimen de Prima Media	16/03/2016	COLPENSIONES	42	41
Taller Historia Laboral	11/05/2016	COLPENSIONES	8	4
Liderazgo, Motivación y Trabajo en Equipo	22/07/2016	SENA	36	24
<b>Total</b>			<b>86</b>	<b>69</b>

Fuente: Estadísticas-Coordinación de Desarrollo Integral del Talento Humano

### Capacitaciones gestionadas y realizadas por las Delegaciones Departamentales

Delegación	Cursos realizados en el año	Total de Servidores Capacitados
AMAZONAS	9	47
ANTIOQUIA	3	126
ARAUCA	12	136

OFICINA DE CONTROL INTERNO

Avenida Calle 26 No. 51-50- Oficina 402. Teléfonos (+057) 1 2202880 Ext. 1416- Código Postal: 111321 – Bogotá.  
[www.registraduria.gov.co](http://www.registraduria.gov.co)

"Colombia es democracia, Registraduría su garantía"



## REGISTRADURÍA NACIONAL DEL ESTADO CIVIL

Delegación	Cursos realizados en el año	Total de Servidores Capacitados
ATLANTICO		Sin reporte
BOLIVAR	6	128
BOYACÁ		Sin reporte
CALDAS	7	166
CAQUETÁ	1	13
CASANARE	5	87
CAUCA	16	552
CESAR	8	202
CHOCÓ	13	264
CÓRDOBA	9	237
CUNDINAMARCA	5	185
GUANÍA	4	20
GUAVIARE	8	83
HUILA		Sin reporte
LA GUAJIRA	4	114
MAGDALENA	5	70
META	4	124
NARIÑO	9	272
NTE. DE SANTANDER	5	135
PUTUMAYO	15	118
QUINDÍO	2	70
RISARALDA		Sin reporte
SAN ANDRÉS	7	61
SANTANDER	16	515
SUCRE	8	133
TOLIMA	14	294
VALLE	3	59
VAUPÉS		Sin reporte
VICHADA	4	23
DISTRITO CENTRALES		Sin reporte
TOTAL	205	4293

Fuente: Estadísticas reportadas nivel desconcentrado

En fecha marzo 06 de 2017, la Gerencia de Talento Humano vía correo electrónico, puso en conocimiento de todos los Servidores la Circular No. DRN-GTH-036 de la misma fecha, mediante la cual se socializó el Plan de Acción para la presente vigencia relacionado con la Gestión Ética, en observancia de lo establecido mediante Resolución 5763 del 01 de julio de 2016; quedando como actividades principales que comprenderán dicho Plan, las siguientes:

- ❖ *Impulsar la sensibilización, divulgación y buenas prácticas orientadas hacia la apropiación de la cultura y la gestión Ética en la RNEC, teniendo en cuenta el diagnóstico de la gestión en el 2016.*
- ❖ *Aplicar una segunda encuesta de percepción ética según los parámetros de la USAID (Modelo de Gestión Ética para las Entidades del Estado).*
- ❖ *Gestionar e impulsar las necesidades de capacitación para los Gestores y Facilitadores Éticos de la Entidad.*
- ❖ *Realizar informe de gestión de resultados de la Gestión Ética Institucional y presentación de acciones de mejora.*

OFICINA DE CONTROL INTERNO

Avenida Calle 26 No. 51-50- Oficina 402. Teléfonos (+057) 1 2202880 Ext. 1416- Código Postal: 111321 – Bogotá.

[www.registraduria.gov.co](http://www.registraduria.gov.co)



## **REGISTRADURÍA NACIONAL DEL ESTADO CIVIL**

Asimismo, socializó los resultados de la Encuesta de Percepción Ética- Vigencia 2016, la cual fue diligenciada por un total de 2.185 Servidores Activos sobre un total de 3.817 de ellos, equivalente al 57.24%; dentro de los que se encuentran Servidores de los niveles Directivo y Asesor, Profesional, Técnico, Asistencial y Contratistas. Dichos resultados generaron recomendaciones encaminadas a fortalecer tanto la Cultura del Buen Trato como los Principios Éticos y Valores Personales, a la realización de campañas que den a conocer los resultados de investigaciones y sanciones por faltas relacionadas con corrupción y ética y la necesidad de llevar a cabo por parte de la Alta Gerencia, el establecimiento de estrategias o mecanismos que permitan materializar la actualización del Compromiso Ético de la Entidad con base en los resultados de la ejecución de las actividades del Plan de Acción Gestión Ética.

### **• Direccionamiento Estratégico**

La Oficina de Control Interno llevó a cabo el análisis y estableció los correspondientes resultados frente al Direccionamiento Estratégico de la Entidad durante la vigencia 2016, para lo cual se permitirá exponer los aspectos más relevantes en materia y de ser procedente expondrá asimismo los aspectos a mejorar y/o fortalecer lo planeado; para lo cual es importante anotar que tal y como se estableció en el Informe Ejecutivo Anual MECI 2016, la Planeación en la Entidad y el seguimiento efectuado a la misma durante la referida vigencia, garantizó la eficiente asignación de recursos y el logro de los objetivos propuestos.

Así mismo, de acuerdo con el seguimiento efectuado, se observó que los Ejes Estratégicos y sus correspondientes Objetivos Estratégicos que conforman el Plan Estratégico "*Colombia es democracia Registraduría su garantía*", durante la vigencia 2016, arrojaron un avance de cumplimiento del 97.4%; en consecuencia, el porcentaje establecido para el primer año de ejecución del Plan Estratégico "*Colombia es democracia Registraduría su garantía*", fue del 34% de acuerdo con la distribución porcentual establecida para el cuatrienio. El cumplimiento frente al porcentaje establecido para la vigencia 2016 fue del 32.7%

Con fundamento en la Resolución 717 de 2016 "*Sistema de planes de la RNEC*", se lideró el proceso de diseño, construcción, consolidación, socialización y publicación de los siguientes planes:

- ✓ Plan Estratégico 2015-2019 "*Colombia es Democracia Registraduría su garantía*"  
Ver plan: <http://www.registraduria.gov.co/-Registraduria-Nacional.206-.html>

OFICINA DE CONTROL INTERNO

Avenida Calle 26 No. 51-50- Oficina 402. Teléfonos (+57) 1 2202880 Ext. 1416- Código Postal: 111321 – Bogotá.

[www.registraduria.gov.co](http://www.registraduria.gov.co)



## **REGISTRADURÍA NACIONAL DEL ESTADO CIVIL**

✓ Plan de Acción Nivel Central y Desconcentrado. Ver plan: <http://www.registraduria.gov.co/-Plan-de-accion-institucional-2016-.html>

✓ Plan Anticorrupción y Atención al Colombiano y del Mapa de Riesgos de Corrupción de la Registraduría Nacional del Estado Civil - RNEC vigencia 2016, con sus cinco componentes: i) Componente Gestión de riesgos de corrupción – mapa de riesgos; ii) Componente Racionalización de Trámites; iii) Componente Rendición de cuentas; iv) Componente Atención al colombiano; v) Componente transparencia y acceso a la información pública. Ver plan <http://www.registraduria.gov.co/-RNEC.3219-.html>.

Se diseñaron las diferentes metodologías, requeridas para la consolidación de los diferentes documentos y planes, que consolida y genera la Oficina de Planeación, así:

- ✓ Plan Estratégico 2015-2019 - Registraduria Nacional del Estado Civil-RNEC. *"Colombia es Democracia Registraduria su Garantía"*.
- ✓ Plan de Acción Institucional (Central y Desconcentrado).
- ✓ Plan Anticorrupción y de Atención al Colombiano.
- ✓ Anteproyecto de Presupuesto de Funcionamiento e Inversión.
- ✓ Riesgos Institucionales.
- ✓ Seguimiento y Control al Proceso de Atención y Gestión de las PQRSDFC's.
- ✓ Informe de Gestión y resultados Nivel Central y Desconcentrado.
- ✓ Rendición de Cuentas.

### ***Rendición de Cuentas***

La Registraduria Nacional del Estado Civil - RNEC, informó los resultados de la gestión 2016 el día 15 de diciembre de 2016, a la ciudadanía, fundamentándose en que la rendición de cuentas es una buena práctica de gestión para informar y explicar sus acciones a toda la comunidad y grupos de interés, que igualmente tienen el derecho de exigirlo y también como una expresión de control social que comprende derechos de petición de información y explicaciones, tanto como la evaluación de la gestión, contribuyendo de esta forma con los principios de Buen Gobierno, eficiencia, eficacia y transparencia de la Administración pública.

Previo a ello, se llevaron a cabo ocho (8) Mesas de Diálogo Regional, convocando a los diferentes actores y partes interesadas en el desarrollo de la Misión de la RNEC y a la comunidad en general, lideradas por el Señor Registrador Nacional del Estado Civil, quien presentó los resultados de su gestión durante el año 2016 y escuchó a los diferentes sectores sociales y estatales sus inquietudes, solicitudes y propuestas.

OFICINA DE CONTROL INTERNO

Avenida Calle 26 No. 51-50- Oficina 402. Teléfonos (+057) 1 2202880 Ext. 1416- Código Postal: 111321 – Bogotá.

[www.registraduria.gov.co](http://www.registraduria.gov.co)



## **REGISTRADURÍA NACIONAL DEL ESTADO CIVIL**

### ***Ferias de Servicio al Ciudadano***

Se coordinó y apoyó la participación de la RNEC en seis (6) ferias de servicio al ciudadano, organizadas por el Departamento Nacional de Planeación – DNP, a través del Programa Nacional de Servicio al Ciudadano – PNS: Quibdó - 30 de abril, Villa del Rosario - 9 de julio, Florencia -20 de agosto, Puerto Asís – 3 de septiembre, Santander de Quilichao – 8 de octubre, Sincé- 26 de noviembre.

### ***Actualización del Manual de Calidad***

Con fundamento en la mejora continua del Sistema de Gestión de la Calidad de los procesos de la Registraduría Nacional del Estado Civil y de los Fondos Adscritos, se actualizó el Manual de Calidad y fue aprobado en Comité de Control Interno con Acta N° 7 del 16 de diciembre de 2016 y publicado el 16 de diciembre de 2016 en la Intranet en el proceso de administración del sistema integrado de gestión y en la página WEB de la Registraduría Nacional del Estado Civil.

De otro lado, en fecha enero 16 de 2017, la Registraduría Nacional del Estado Civil publicó en su portal institucional el Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano para la vigencia 2017, con el fin de *“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 referido documento fue construido y consolidado para finalmente ser aprobado en el Comité de Control Interno de diciembre 16 de 2016, el cual contó con la participación de los directivos y funcionarios de todas las áreas a nivel central y las delegaciones departamentales, atendiendo las metodologías y lineamientos adoptados por la Ley 1474 de 2011 y el Decreto 124 de 2016.

### ***Administración del Riesgo***

En términos generales, tanto para la vigencia 2016 como para la que se reporta, el comportamiento en cuanto a la administración de los riesgos por parte de la Entidad fue dinámico en el sentido que surgió la necesidad de diseñar las herramientas para la gestión del Riesgo de Corrupción, las cuales fueron actualizadas de conformidad con los parámetros metodológicos y legales adoptados por el Estado Colombiano en la materia; asimismo, se evidenció la implementación y continuidad de la cultura de seguimiento a los riesgos identificados por procesos, realizado con base en los mapas y en general con la estructura de la Entidad vigente en 2016.

OFICINA DE CONTROL INTERNO

Avenida Calle 26 No. 51-50- Oficina 402. Teléfonos (+057) 1 2202880 Ext. 1416- Código Postal: 111321 – Bogotá.

[www.registraduria.gov.co](http://www.registraduria.gov.co)



## REGISTRADURÍA NACIONAL DEL ESTADO CIVIL

Ahora bien, dentro del proceso de reingeniería de los procesos y procedimientos, el tema de riesgos tuvo un cambio significativo, que tomó como base una mirada de mayor estrategia, partiendo del conocimiento integral de toda la Entidad y la focalización de la totalidad de tipos de riesgos que en uno o en varios de los procesos podrían afectar el logro de metas y cumplimiento misional.

### ***Riesgos de Gestión***

Para la vigencia objeto de reporte, se actualizó el procedimiento y la Guía para la Administración de los Riesgos de la RNEC y se asesoró en la metodología a cada macroproceso para la elaboración de los mapas de riesgos de gestión 2017, logrando consolidar el mapa de riesgos institucional.

Ver mapa de riesgos institucional [http://www.registraduria.gov.co/-Mapa-de-riesgos-institucional\\_3213-.html](http://www.registraduria.gov.co/-Mapa-de-riesgos-institucional_3213-.html)

#### MÓDULO No. 2- CONTROL DE EVALUACIÓN Y SEGUIMIENTO

Considera aspectos que permiten valorar la efectividad del control interno; la eficiencia, eficacia y efectividad de los procesos; el nivel de ejecución de los planes, programas y proyectos; y los resultados de la gestión.

El ejercicio de control ejecutado tanto durante la vigencia 2016 como lo desarrollado durante la actual vigencia, ha permitido dilucidar que la autoevaluación de la Entidad ha permitido a los responsables de Macroprocesos, Procesos, Delegados Departamentales, Registradores Distritales y demás servidores públicos, efectuar una revisión objetiva a los resultados de la gestión, para tomar decisiones e implementar las acciones preventivas y/o correctivas que sean necesarias para el mejoramiento continuo de los procesos.

La Registraduría Nacional del Estado Civil y sus fondos adscritos, han realizado evaluación y mantenimiento permanente a los Sistemas de Control Interno y el Sistema de Gestión de la Calidad, desarrollando un constante monitoreo en los diferentes Macroprocesos.

La gestión de la Oficina de Control Interno, se enmarcó en dar cumplimiento al **PAI 2016**, el cual con corte diciembre 30 de 2016, presentó el **98.67%** en su ejecución.

El referido Plan de Auditoría, fue aprobado en Comité de Coordinación del Sistema de Control Interno realizado el 28 de enero de 2016 y trazado con el fin de realizar

#### OFICINA DE CONTROL INTERNO

Avenida Calle 26 No. 51-50- Oficina 402. Teléfonos (+057) 1 2202880 Ext. 1416- Código Postal: 111321 – Bogotá.  
[www.registraduria.gov.co](http://www.registraduria.gov.co)



## REGISTRADURÍA NACIONAL DEL ESTADO CIVIL

ejercicio auditor por Macroprocesos en la Registraduría Nacional del Estado Civil, Fondo Rotatorio de la Registraduría Nacional del Estado Civil y Fondo Social de Vivienda, para lo cual se expondrá la siguiente gráfica:

Porcentaje de ejecución PAI 2016:

Auditorías de seguimiento regulares	Programadas	Realizadas	% de cumplimiento
Registraduría Nacional del Estado Civil	182	182	100%
Fondo Rotatorio de la RNEC	161	158	98%
Fondo Social de Vivienda	46	43	93%
Total Auditorías y seguimientos regulares	389	383	98%
Delegaciones Departamentales auditorías y seguimientos	330	330	100%
Auditorías Especiales	23	23	100%

Fuente: Plan Anual de Auditorías Internas - 2016 OCI

### Auditoría Interna de Calidad

La Oficina de Control Interno, dando cumplimiento al Programa Anual de Auditorías, 2016, realizó la auditoría interna de calidad entre el 1° y el 12 de diciembre de 2016, aprobado mediante Acta del Comité Interno de Control Interno; lo anterior, basado en la NTC ISO 9001:2008, como instrumento que ayuda al cumplimiento de los objetivos institucionales, asegurando la eficacia del Sistema de Gestión de Calidad, así como, establecer oportunidades de mejora y actúa como mecanismo de retroalimentación para toma de decisiones a la Alta Dirección.

Para la realización de la Auditoría Interna de Calidad, se consideraron los siguientes procesos:

PROCESO		
Estratégicos	✓	Servicio a los colombianos
	✓	Planeación de la Gestión Institucional
	✓	Administración del Sistema Integrado de Gestión
	✓	Comunicación Organizacional
Misionales	✓	Registro y Actualización del Sistema - RAS
	✓	Certificación Documentación y Servicios - CDS
Apoyo	✓	Vinculación del Talento Humano
	✓	Permanencia del Talento Humano
	✓	Retiro del Talento Humano, Gestión de los Recursos Financieros
	✓	Gestión Contractual
	✓	Gestión de Recursos Físicos, Gestión Documental, Gestión de Infraestructura Tecnológica
	✓	Gestión del Software
	✓	Soporte Técnico
	✓	Representación Judicial
Evaluación y Control	✓	Auditorías Integrales y Evaluación del Sistema Integrado de Gestión.
	✓	Evaluación a la Gestión Institucional

OFICINA DE CONTROL INTERNO

Avenida Calle 26 No. 51-50- Oficina 402. Teléfonos (+057) 1 2202880 Ext. 1416- Código Postal: 111321 – Bogotá.

[www.registraduria.gov.co](http://www.registraduria.gov.co)



## REGISTRADURÍA NACIONAL DEL ESTADO CIVIL

DELEGACIÓN DEPARTAMENTAL	Antioquia	✓	Procesos y Procedimientos en la Delegación Departamental de Antioquia
	Cundinamarca	✓	Procesos y Procedimientos en la Delegación Departamental de Cundinamarca, y Registradurías de Chía y Soacha
	Santander	✓	Procesos y Procedimientos en la Delegación Departamental de Santander, Registraduría Especial de Bucaramanga y Registraduría Especial de Floridablanca
	Registraduría Distrital	✓	Procesos y Procedimientos en la Registraduría Distrital y Registradurías Auxiliares de Chapinero, Barrios Unidos y Engativá.

Fuente: OGI - Auditoría Interna de Calidad - Vigencia 2016

Dichos procesos, en su conjunto, dan cumplimiento al siguiente alcance del sistema de gestión: *"Inscripción en el Registro Civil, Identificación y Expedición de Tarjeta de Identidad y Cédula de Ciudadanía"*, de acuerdo a los lineamientos establecidos en la Norma Internacional ISO 9001:2008.

La auditoría interna de calidad descrita, fue realizada por auditores internos de la Entidad, quienes de forma voluntaria atendieron la convocatoria realizada por la Oficina de Control Interno, para lo cual se conformaron un total de 5 equipos.

Adicionalmente se contó con la participación de un Auditor líder externo, quien realizó auditoría a los siguientes procesos:

- Servicio a los colombianos
- Planeación de la Gestión Institucional
- Administración del Sistema Integrado de Gestión
- Auditoría Integrales y Evaluación al Sistema Integrado de Gestión
- Evaluación a la Gestión Institucional

Una vez analizados y consolidados los resultados de la Auditoría Interna de Calidad, se liberó el correspondiente informe con el fin de que los procesos auditados remitieran el correspondiente plan de mejora; lo anterior, de cara a la Auditoría de Seguimiento a la certificación del Macroproceso misional de Identificación por parte del ICONTEC, realizada en las instalaciones de la Entidad, los días febrero 6,7 y 8 de 2017, cuyos resultados fueron socializados mediante informe y permitieron en primera medida observar el surgimiento de solo una (1) No Conformidad Menor relacionada con el trámite y gestión de las PQRSDFC'S y se resaltaron fortalezas generales tales como (SIC):

*"La visión de la Dirección sobre la importancia de contar con modelos como el del Sistema de Gestión de Calidad, como herramienta de apoyo para los procesos de mejora e innovación en que la Entidad se halla comprometida.*

OFICINA DE CONTROL INTERNO

Avenida Calle 26 No. 51-50- Oficina 402. Teléfonos (+057) 1 2202880 Ext. 1416- Código Postal: 111321 – Bogotá.

[www.registraduria.gov.co](http://www.registraduria.gov.co)



## **REGISTRADURÍA NACIONAL DEL ESTADO CIVIL**

*La actitud, compromiso con la mejora y el enfoque de servicio al cliente que se evidencia en la creación de herramientas tecnológicas para facilitar trámites y consultas y la revisión de procedimientos encaminados a mejorar los tiempos de respuesta al usuario y la eficiencia en los procesos internos"*

Por procesos, se resaltaron fortalezas en materia de (SIC):

### **"PLANEACIÓN DE LA GESTIÓN- REVISION POR LA DIRECCION**

*El ejercicio de seguimiento periódico a los avances de los planes de acción desarrollados por los procesos, porque crea una cultura y facilita la toma de acciones de forma oportuna.*

### **COMUNICACIÓN ORGANIZACIONAL**

*La claridad en el establecimiento y divulgación de políticas y acciones encaminadas a mitigar posibles riesgos en el proceso de comunicación, que por el rol de la Entidad representa en el contexto nacional es un tema de alto impacto.*

### **REGISTRO Y ACTUALIZACIÓN DEL SISTEMA**

*El proceso de impresión y producción porque cuenta con una cadena de control orientada a garantizar la calidad de los insumos tanto físicos como de información de manera que los desperdicios presentan márgenes por debajo del 1%, en una producción que atiende una demanda potencial de 50 millones de colombianos.*

### **GESTIÓN DOCUMENTAL**

*Los avances presentados para la mejora de la gestión documental como la revisión y formulación de nuevas tablas de retención y la puesta en marcha del proyecto de Gestión Documental con cuyo desarrollo la Registraduría Nacional contará con las herramientas necesarias para gestionar adecuadamente este importante activo.*

### **REGISTRADURIAS AUXILIARES**

*El interés y compromiso de los funcionarios por brindar una atención oportuna y eficaz de acuerdo con los estándares y lineamientos establecidos por la Entidad, evidenciado en el cumplimiento de agendas y en la información que se suministra con claridad y amabilidad.*

OFICINA DE CONTROL INTERNO

Avenida Calle 26 No. 51-50- Oficina 402. Teléfonos (+057) 1 2202880 Ext. 1416- Código Postal: 111321 – Bogotá.

[www.registraduria.gov.co](http://www.registraduria.gov.co)



## **REGISTRADURÍA NACIONAL DEL ESTADO CIVIL**

*Las instalaciones físicas su presentación y mantenimiento que contribuye a mejorar las condiciones y la percepción de calidad en el servicio por parte del usuario.*

*El aplicativo de solicitud de agendamiento, solicitud, de duplicados y pago de servicios en línea que se gestiona a través de la web y permite establecer tiempos de atención a los colombianos e igualmente reduce la congestión en las Registradurías garantizando una mejor atención por parte de los funcionarios.*

*La estandarización en el desarrollo de las actividades en todas las Registradurías evidenciando con ello los resultados de la formación y la experiencia de los funcionarios que allí laboran.*

### **SERVICIO A LOS COLOMBIANOS**

*El inicio de las actividades de identificación de los clientes, usuarios y partes interesadas a través del desarrollo de una caracterización lo cual es una base para fortalecer y encaminar los planes de acción de los procesos.*

### **GESTIÓN DEL SISTEMA DE CONTROL INTERNO**

*El desarrollo de un programa anual de auditorías formulado con criterios previamente establecidos en relación con importancia, tamaño, impacto de los procesos a auditar y del cual se presentan informes orientados a brindar apoyo en la gestión*

### **ADMINISTRACIÓN DEL SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN**

*La visión de tener un proceso responsable de integrar todos los sistemas de gestión que la Organización implemente porque permitirá ser eficientes en su desempeño.*

*La implementación de acuerdos de gestión entre los procesos ya que se podrán fortalecer los controles e interacciones reflejándose en la calidad del producto o servicio.*

*La revisión y reformulaciones de indicadores del sistema porque mejora los criterios para monitorear el desempeño de los procesos”.*

### **Planes de Mejoramiento.**

Finalizada la vigencia 2016 y en lo corrido de la presente, se tiene que el Plan de Mejoramiento por Procesos lo conforman un total de 409 observaciones que se encuentran en curso de mitigación mediante acciones y/o metas para tal fin; de dicho

OFICINA DE CONTROL INTERNO

Avenida Calle 26 No. 51-50- Oficina 402. Teléfonos (+057) 1 2202880 Ext. 1416- Código Postal: 111321 – Bogotá.

[www.registraduria.gov.co](http://www.registraduria.gov.co)



## REGISTRADURÍA NACIONAL DEL ESTADO CIVIL

Plan, han sido retiradas por cumplimiento un total de 98 acciones, lo que representa un 23.96% del total de acciones planteadas, y se identificaron 8 acciones que fueron replanteadas.

En relación con el Plan de Mejoramiento Institucional, la Oficina de Control Interno realizó la asesoría, acompañamiento y evaluación de los mismos por las tres entidades, observándose el siguiente porcentaje de avance y cumplimiento para las vigencia 2016.

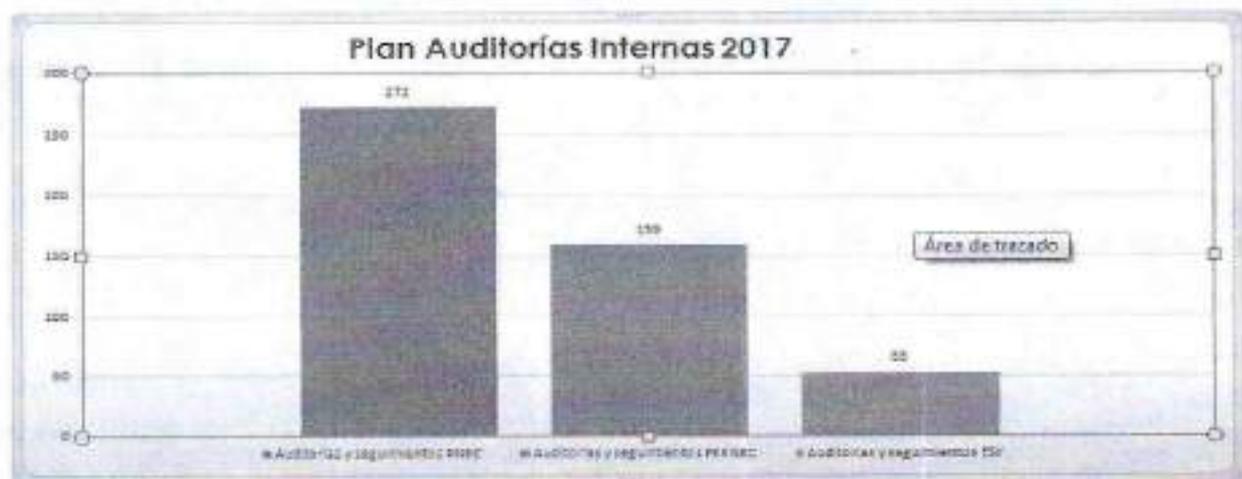
### Avance y cumplimiento PMI 2016

Actividad	Ente	Vigencia	Avance	Cumplimiento
2016	RNEC	2016	55%	100%
	FRRNEC	2016	99%	98%
	FSV	2016	79.40%	100%

Fuente: OC I- Plan de Mejoramiento Institucional vigencia 2016 por RNEC, FRRNEC y FSV

Por otra parte, de acuerdo con la programación del Plan Acción Institucional y el Plan Anual de Auditorías para la vigencia 2016 del Macroproceso Gestión del Sistema de Control Interno, se evidencia una ejecución acumulada promedio del **98.67%** dando cumplimiento a lo planeado. Lo anterior obedece a que existen informes que por la normatividad vigente se liberan en el primer trimestre del 2017.

Para la vigencia 2017, la Oficina de Control Interno diseñó y presentó el Plan de Auditorías Integrales, el cual fue aprobado en Comité de Coordinación del Sistema de Control Interno llevado a cabo en fecha febrero 28 de 2017, el cual comprende auditorías y seguimientos tanto de orden legal, como en las materias que presentan mayores aspectos críticos identificados durante la vigencia 2016 por procesos, de la siguiente manera:



### OFICINA DE CONTROL INTERNO

Avenida Calle 26 No. 51-50- Oficina 402. Teléfonos (+057) | 2202880 Ext. 1416- Código Postal: 111321 - Bogotá.

[www.registraduria.gov.co](http://www.registraduria.gov.co)



## REGISTRADURÍA NACIONAL DEL ESTADO CIVIL

### PROCESO: AUDITORIAS INTEGRALES Y EVALUACIÓN AL SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN

PROCEDIMIENTO: AUDITORIAS DE GESTIÓN Y MONITOREO				
Tema	Auditorias y seguimiento s RNEC	Auditorias y seguimiento os FRRNEC	Auditorias y seguimiento os FSV	Responsable
Seguimiento al Plan Estratégico RNEC	2	2	2	Planeación y Dirección Estratégica
Seguimiento al Plan Estratégico FSV	---	---	2	Planeación y Dirección Estratégica
Informe de Seguimiento a la ejecución Plan de Acción	2	2	2	Planeación y Dirección Estratégica
Seguimiento y Evaluación Plan de Manejo de Riesgos del Proceso	20	2	2	Todos los Macroprocesos, Control Interno
Seguimiento al Sistema de Información y Gestión del Empleo Público "SIGEP" (Antes SUIP) de la RNEC y sus órganos adscritos.	2	---	---	Gestión de Talento Humano
Plan Institucional de Formación y Capacitación	2	---	---	Gestión de Talento Humano
Programa de Bienestar Social	2	---	---	Gestión de Talento Humano
Programa de Gestión de Seguridad y Salud en el Trabajo SG-SST	2	---	---	Gestión de Talento Humano
Plan Institucional de Gestión Institucional PIGA	2	---	---	Gestión de Talento Humano
Plan de Acción de Gestión Ética	2	---	---	Gestión de Talento Humano
Verificación al Seguimiento de los Acuerdos de Gestión Evaluación MECL- vigencia 2017 a 10 Macroprocesos y 33 Delegaciones. Encuesta RNEC y FRRNEC.	1	---	---	Gestión del Sistema de Control Interno
Seguimiento Ejecución Plan de Acción - RNEC - FRR de Macroproceso de Gestión del Control Interno	4	---	---	Gestión del Sistema de Control Interno
Evaluación SCI - MECL/2016 de la OCI	1	1	1	Gestión del Sistema de Control Interno
Seguimiento y Evaluación a la implementación del Sistema de Gestión de Calidad	1	1	---	Gestión del Sistema de Control Interno
<b>Total Auditorias y Seguimiento</b>	<b>45</b>	<b>10</b>	<b>7</b>	

### PROCESO: AUDITORIAS INTEGRALES Y EVALUACIÓN AL SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN

PROCEDIMIENTO: AUDITORIAS INTERNAS AL SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN				
Tema	Auditorias y seguimiento s RNEC	Auditorias y seguimiento s FRRNEC	Auditorias y seguimiento s FSV	Responsable
Informe Ejecutivo Anual DAPP RNEC y órganos adscritos	1	---	---	Planeación y Dirección Estratégica
Informe FGRSOP's	2	2	---	Planeación y Dirección Estratégica
Informe de Gestión Registraduría y Organos adscritos OCI vigencia 2014	1	---	---	Planeación y Dirección Estratégica
Audiencia Pública de Rendición de Cuentas Vigencia 2014	1	---	1	Planeación y Dirección Estratégica
Evaluación SCI - MECL/2017	11	10	---	Todos los Macroprocesos
Gestión Contractual RNEC	2	2	---	Gestión Jurídica
Seguimiento Proqui RNEC	2	2	2	Gestión Jurídica
Seguimiento a la Valoración de los nuevos Pasivos contingentes y la Actividad Litigiosa del Estado por RNEC y órganos adscritos.	2	---	---	Gestión Jurídica
Seguimiento al informe correspondiente a los pagos efectuados con cargo a los recursos en legado para la administración parterceira- Autoridad del Gasto de la RNEC y órganos adscritos.	2	---	---	Gestión Jurídica
Seguimiento a los contratos cargados en la plataforma del SCOP	2	2	---	Gestión Jurídica
Seguimiento a la Defensa Judicial	2	2	---	Gestión Jurídica
Informe Control Interno Contable	2	2	2	Gestión Administrativa y Financiera
Informe Autoridad en el Gasto CNE - RNEC	4	4	---	Gestión Administrativa y Financiera
Seguimiento al Sistema Integrado de Información Financiera, SIF Nación.	1	4	---	Gestión Administrativa y Financiera
Anexo a Carta Menores (Violencia y Jurídico)	4	4	4	Gestión Administrativa y Financiera
Informe de Penetración de Vehículos RNEC	2	2	---	Gestión Administrativa y Financiera
Evaluación Fondo de Campañas CNE	1	---	---	Consejo Nacional Electoral
Auditorías programadas por la OCI para Macroprocesos y Delegaciones Departamentales	2	1	---	Gestión del Sistema de Control Interno
Seguimiento a Otorgamiento de Créditos	---	---	1	Adjudicación de Créditos para Vivienda
<b>Total Auditorias y Seguimiento</b>	<b>47</b>	<b>25</b>	<b>11</b>	

#### OFICINA DE CONTROL INTERNO

Avenida Calle 26 No. 51-50- Oficina 402. Teléfonos (+057) 1 2202880 Ext. 1416- Código Postal: 111321 – Bogotá.  
www.registraduria.gov.co



## REGISTRADURÍA NACIONAL DEL ESTADO CIVIL

### PROCESO: AUDITORIAS INTEGRALES Y EVALUACIÓN AL SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN

PROCEDIMIENTO: PLANES DE MEJORAMIENTO				
Tema	Auditorías y seguimientos RNEC	Auditorías y seguimientos a RRNEC	Auditorías y seguimientos FSV	Responsable
Plan de Mejoramiento Institucional	44	38	8	Macroprocesos y Delegaciones
Plan de Mejoramiento por Procesos	44	38	8	Macroprocesos y Delegaciones
<b>Total Auditorías y Seguimientos</b>	<b>88</b>	<b>76</b>	<b>16</b>	

### PROCESO: EVALUACIÓN A LA GESTIÓN INSTITUCIONAL

PROCEDIMIENTO: RELACION CON ENTES EXTERNOS				
Tema	Auditorías y seguimientos RNEC	Auditorías y seguimientos a RRNEC	Auditorías y seguimientos FSV	Responsable
Seguimiento (y/o web) Derechos de Autor y Derechos Conexos de la RNEC y órganos adscritos.	1	---	---	Gestión Tecnológica de la Información
Informe Deputiva Anual Contable RNEC	1	1	1	Gestión Administrativa y Financiera
Informe para el fincamiento de la Cuenta General del Presupuesto y del Tesoro; informe a la Cámara de Representantes.	1	1	1	Gestión Administrativa y Financiera
Informe Cuenta Anual Consolidada para la Contraloría General de la República. Publicados en el SIRECI (Sistema de Rendición Electrónica de Cuenta e Informes)	1	1	1	Gestión Administrativa y Financiera
Seguimiento Matriz Transmisión CHIF Contaduría General de la Nación - SOIC	1	1	1	Gestión Administrativa y Financiera
Informe Pomenorizado de Control Interno	3	3	---	Gestión del Sistema de Control Interno
Transmisión Planes de Mejoramiento Institucional (SIRECI)	2	2	2	Gestión del Sistema de Control Interno
Transmisión Rendición Cuenta Anual (SIRECI)	1	1	1	Gestión del Sistema de Control Interno
Transmisión Informe Gestión Contractual (SIRECI)	4	4	---	Gestión del Sistema de Control Interno
<b>Total Auditorías y Seguimientos</b>	<b>15</b>	<b>14</b>	<b>7</b>	

### PROCESO: EVALUACIÓN A LA GESTIÓN INSTITUCIONAL

PROCEDIMIENTO: EVALUACIÓN Y SEGUIMIENTO A LOS PLANES PROGRAMAS Y PROYECTOS				
Tema	Auditorías y seguimientos RNEC	Auditorías y seguimientos RRNEC	Auditorías y seguimientos FSV	Responsable
Seguimiento a los Proyectos de Inversión RNEC	3	---	---	Planeación y Dirección Estratégica
Seguimiento Plan Anticorrupción	30	---	---	Macroprocesos
Seguimiento a la ejecución del Plan de Acción	18	---	---	Macroprocesos
Seguimiento al Plan de Comunicaciones	2	---	---	Comunicaciones y Prensa
Plan Anual de Adquisiciones	2	1	---	Gestión Administrativa y Financiera
Seguimiento a la Ejecución del Plan de Gestión Documental de la RNEC y órganos adscritos.	4	---	---	Gestión Administrativa y Financiera
Comité de Control Interno RNEC	6	6	6	Gestión del Sistema de Control Interno
Informe trimestral del Plan de Mejoramiento Institucional- Macroprocesos y Delegaciones	4	4	---	Gestión del Sistema de Control Interno
Informe trimestral del Plan de Mejoramiento por Procesos - Macroprocesos y Delegaciones	4	4	---	Gestión del Sistema de Control Interno
Seguimiento a la Racionalización de Trámites- Ley 1712 de 2014 Ley de transparencia y acceso a la información pública.	---	1	---	Gestión del Sistema de Control Interno
Seguimiento Indicadores OCI	4	4	4	Gestión del Sistema de Control Interno
<b>Total Auditorías y Seguimientos</b>	<b>77</b>	<b>20</b>	<b>10</b>	

OFICINA DE CONTROL INTERNO

Avenida Calle 26 No. 51-50- Oficina 402. Teléfonos (+057) 1 2202880 Ext. 1416- Código Postal: 111321 – Bogotá.

[www.registraduria.gov.co](http://www.registraduria.gov.co)



## REGISTRADURÍA NACIONAL DEL ESTADO CIVIL

### MÓDULO No.3- EJE TRANSVERSAL: INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN

Vincula a la Entidad con su entorno, facilita la ejecución de sus operaciones internas y la participación directa del usuario.

#### **Componentes:**

- **Información y Comunicación Interna y Externa.**
- **Sistemas de Información**

La Información y la Comunicación son mecanismos estratégicos fundamentales, por cuanto vinculan a la Entidad con su entorno, facilitando la ejecución de sus procedimientos internos, proporcionando al usuario/ciudadano, participación directa en el logro de los objetivos.

Tanto en la vigencia 2016, como en lo corrido de la presente y hasta la fecha, se llevaron a cabo las actividades que se relacionan a continuación:

- ✓ *Publicación de productos Informativos:* De acuerdo con lo programado, se han realizado los diferentes productos para la web, los correos masivos, el "noticias al día", boletín semanal, la página web, las redes sociales, todo con el fin de informar a los funcionarios sobre las actividades de la RNEC.
- ✓ *Producción, realización y emisión del programa de televisión:* En total se han emitido 38 programas de televisión y 20 promos de expectativa. La transmisión se realiza a nivel nacional en seis (6) canales que son: Tele Antioquia, Tele Café, Tele Caribe, TRO, Tele Pacífico y Canal Institucional.
- ✓ Así mismo, ha abierto por parte del CEDAE, un espacio para que los niños (estudiantes de colegios) vengan a conocer las instalaciones de la Entidad, para lo cual se desarrolló desde la Oficina de Comunicaciones y Prensa el material didáctico que apoya esta actividad, (sopa de letras, tarjetas electorales, carnets, etc.).
- ✓ *Intranet:* Se encuentra en proceso de arquitectura web, migración de contenidos e implementación de tecnología administrativa bajo el Manual de Imagen Corporativa.

#### OFICINA DE CONTROL INTERNO

Avenida Calle 26 No. 51-50- Oficina 402. Teléfonos (+057) 1 2202880 Ext. 1416- Código Postal: 111321 – Bogotá.  
[www.registraduria.gov.co](http://www.registraduria.gov.co)



## REGISTRADURÍA NACIONAL DEL ESTADO CIVIL

- ✓ Durante la vigencia 2016 del 1° de enero al 1° de diciembre, el número de visitas a la página web fue de 166.580.160, cifra que durante el mismo periodo en el año 2015 fue de 5.533.640.

### PRODUCTOS INFORMATIVOS (digitales y convencionales)

#### Contacto Directo:

- 18 Comunicados de prensa- vigencia noviembre 09- diciembre 31 de 2016.
- 29 Comunicados de prensa- vigencia marzo 08 de 2017.

#### ESTADO GENERAL DEL SISTEMA DE CONTROL INTERNO

Para el periodo objeto de reporte, la Oficina de Planeación realizó el diagnóstico sobre el fortalecimiento del Modelo Estándar de Control Interno- 2016 de la Registraduría Nacional del Estado Civil y sus órganos adscritos, para lo cual adelantó las siguientes actividades con el fin de dar cumplimiento a lo establecido en el Decreto 943 de 2014 y en el Manual Técnico del Modelo Estándar de Control Interno para el Estado Colombiano MECI 2014:

Respecto al componente de ***Direccionamiento Estratégico***, la RNEC expidió el Plan Estratégico 2015-2019 "*Colombia es democracia, Registraduría su garantía*" definiendo 6 objetivos estratégicos para alcanzar la transparencia en las actuaciones administrativas y posicionar la RNEC a nivel Nacional en ese sentido, fortalecer la innovación tecnológica en las áreas misionales de Registro Civil e Identificación y Electoral, Consolidar el Centro de Estudios en Democracia y Asuntos Electorales-CEDAE-, fortalecer el desempeño de los servidores de la RNEC y Fortalecer la Infraestructura Tecnológica. Se ajustaron los Procesos y se modificaron y se suprimieron procedimientos, teniéndose como resultado 23 Procesos y 102 procedimientos.

En cuanto al componente ***Administración del Riesgo*** en agosto 9 de 2016 se actualizó la Guía de Administración de Riesgos dando lugar a la nueva "Guía Integral de Administración de Riesgos Institucionales". En ella se establecieron las siguientes clases de riesgo:

#### OFICINA DE CONTROL INTERNO

Avenida Calle 26 No. 51-50- Oficina 402. Teléfonos (+057) | 2202880 Ext. 1416- Código Postal: 111321 – Bogotá.

[www.registraduria.gov.co](http://www.registraduria.gov.co)



## REGISTRADURÍA NACIONAL DEL ESTADO CIVIL

**Estratégico:** Se asocia con la forma en que se administra la RNEC. Su manejo se enfoca a asuntos globales relacionados con la misión y el cumplimiento de los objetivos estratégicos, la clara definición de políticas, diseño y conceptualización de la RNEC por parte de la alta gerencia.

**Operativo:** Comprende riesgos provenientes del funcionamiento y operatividad de los sistemas de información de la RNEC, de la definición y operación de los procesos, de la estructura de la RNEC, de la articulación entre dependencias.

**Financieros:** Relacionados con el manejo de los recursos de la RNEC que incluyen la ejecución presupuestal, la elaboración estados financieros, los pagos, los manejos de excedentes de tesorería y el manejo de los bienes.

**Cumplimiento:** Se asocian con la capacidad de la RNEC para cumplir con los requisitos legales, contractuales, de ética pública y en general con su compromiso ante la comunidad. Tecnología Están relacionados con la capacidad tecnológica de la RNEC para satisfacer sus necesidades actuales y futuras y el cumplimiento de la misión. Imagen Están relacionados con la percepción y la confianza por parte de la ciudadanía hacia la institución.

**Corrupción:** Relacionados con acciones, omisiones, uso indebido del poder, de los recursos o de la información para la obtención de un beneficio particular o de un tercero. Ambiental Están relacionados con todas aquellas situaciones o factores ligados a la actividad de la RNEC que puedan conllevar la posibilidad de un daño para el ambiente. A su vez, la RNEC comprometida en rechazar e impedir toda práctica corrupta, estructuró el Mapa de Riesgos de Corrupción para prevenir y combatir este fenómeno en cumplimiento al artículo 73 de la Ley 1474 de 2011 que adopta la estrategia de lucha contra la corrupción y de atención al ciudadano.

En el Componente de **Talento Humano**, en relación con Gestión Ética se expidieron las circulares DRN GTH 103 de julio 11 de 2016 donde se designan 20 gestores y circular DRN GTH 114 de 16 de agosto de 2016 que desarrolla la encuesta de Percepción Ética realizada del 2 al 10 de agosto de 2016. Se abordó el diseño del Nuevo Manual de Funciones de los servidores de la RNEC y se culminará con este proceso en el primer trimestre de 2017.

Respecto del componente **de Planes de Mejoramiento** se estructuró el nuevo proceso de AUDITORIAS INTEGRALES Y EVALUACIÓN AL SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN y se elaboró el nuevo procedimiento PLANES DE MEJORAMIENTO código AIPD03. Para cumplir a cabalidad se ha establecido que dichos planes de mejoramiento deben tener en cuenta los siguientes insumos: Informes de Auditoría de

OFICINA DE CONTROL INTERNO

Avenida Calle 26 No. 51-50- Oficina 402. Teléfonos (+057) 1 2202880 Ext. 1416- Código Postal: 111321 – Bogotá.

[www.registraduria.gov.co](http://www.registraduria.gov.co)



## **REGISTRADURÍA NACIONAL DEL ESTADO CIVIL**

la Contraloría General de la República, Informes de auditoría o evaluación a los planes, programas y proyectos a cargo de la Oficina de Control Interno, Informes y solicitud de planes de mejoramiento de la Contraloría General de la República, Análisis del producto o servicio no conforme, Análisis de datos desprendidos de los resultados de los indicadores de gestión a cargo de la Oficina de Planeación. Se estableció que a la matriz de planes de mejoramiento se le hará una evaluación cada tres meses para establecer la eficacia y efectividad del plan.

Del eje transversal de **Información y Comunicación**, la RNEC ajustó el Manual de Imagen Corporativa y caracterizó el nuevo Proceso de Comunicación Organizacional y ajustó los procedimientos de Comunicación Interna y Externa, para que respondieran al nuevo reto de comunicación a todos los niveles de la organización, tanto en el nivel central como desconcentrado.

**ORIGINAL FIRMADO**  
**ALFREDO BERNARDO POSADA VIANA**  
Jefe Oficina de Control Interno.

*Proyectaron:* Alfredo Bernardo Posada Viana/ Juan Manuel Santana Orozco  
*Revisó:* ABPV