



**REGISTRADURÍA
NACIONAL DEL ESTADO CIVIL**

OFICINA DE CONTROL INTERNO

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

Bogotá, D.C. abril de 2014



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 seguimiento y en concordancia con lo señalado en los artículos 73 y 76 de la Ley 1474 de 2011, en aras de fortalecer la labor institucional de la Entidad, presenta las acciones realizadas 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 realizadas en cada uno de los componentes del Plan Anticorrupción y de atención al ciudadano enmarcado en el Plan Estratégico "La Democracia es nuestra huella" 2012 - 2015 y en la Política de calidad de la Registraduría Nacional del Estado Civil, y verificar el cumplimiento de lo establecido en la normatividad vigente Ley 1474 de 2011 artículos 73 y 76 y el Decreto 2641 de 2012.

Alcance

Presentar seguimiento de las acciones contempladas en la herramienta "Estrategias para la construcción del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano" a 30 de abril de 2014, en la Registraduría Nacional del Estado Civil en cada uno de los cuatro componentes con los líderes de los procesos involucrados.

1. Resultado del seguimiento

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

1.1. Primer componente: Metodología para la identificación de riesgos de corrupción y acciones para su manejo

Se encuentran identificados y publicados en la página web de la Entidad los riesgos de corrupción de los macroprocesos misionales y de apoyo los cuales permiten promover y garantizar cada evento legal en que deba registrarse la



**REGISTRADURÍA
NACIONAL DEL ESTADO CIVIL**

**FORMATO F-DRN-OCI-08
OFICINA DE CONTROL INTERNO
INFORME DE SEGUIMIENTO PLAN ANTICORRUPCIÓN RNEC
A 30 DE ABRIL 2014**

VERSIÓN: 1.0

Página 4 de 5

situación civil de las personas, se disponga de la información a quien deba legalmente solicitarla, se certifique mediante los instrumentos idóneos establecidos por las disposiciones legales y se garantice su confiabilidad y seguridad que permitan fortalecer el control de la identificación. Por otra parte se ha permitido garantizar la organización y transparencia del proceso electoral, la oportunidad y confiabilidad de los escrutinios y resultados electorales, contribuyendo al fortalecimiento de la democracia mediante su neutralidad y objetividad, promoviendo la participación social en la cual se requiere la expresión de la voluntad popular mediante sistemas de tipo electoral en cualquiera de sus modalidades.

1.2. Segundo Componente: Estrategia antitrámites

Asumiendo que el Sistema Único de Información de Trámites–SUIT, tiene como último propósito ser la única y válida fuente de información de los trámites que todas las entidades del Estado ofrecen a la ciudadanía y en cumplimiento de esta estrategia la Entidad realizó la actualización de los trámites de identificación en el aplicativo SUIT versión 3.0 del Departamento Administrativo de la Función Pública y en observancia del Decreto 019 de 2012 “Por el cual se dictan normas para suprimir o reformar regulaciones, procedimientos y trámites innecesarios existentes en la Administración Pública” y teniendo en cuenta la importancia del ciudadano, para la Registraduría Nacional del Estado Civil, se realizó la actualización de los trámites correspondientes a registro civil, tarjeta de identidad y cedula de ciudadanía.

1.3. Tercer Componente: Rendición de cuentas

En cumplimiento de la estrategia de rendir cuentas y permitiendo que los ciudadanos participen de forma activa en la definición de los contenidos a ser tratados en la audiencia pública de rendición de cuentas de la Entidad, se elaboran preguntas y se consolidan los temas planteados en el foro para que los responsables preparen las respuestas correspondientes. La rendición de cuentas está programada para realizarse en el cuarto trimestre de la vigencia 2014.

1.4. Cuarto Componente Mecanismos para mejorar la atención al ciudadano

Entre los mecanismos adoptados por la Entidad para mejorar la atención al ciudadano se encuentra:

Optimizar los procesos y procedimientos misionales y de apoyo con el fin de asegurar una prestación de servicios efectivos en la atención al ciudadano acorde con las nuevas tecnologías.

Oficina de Control Interno

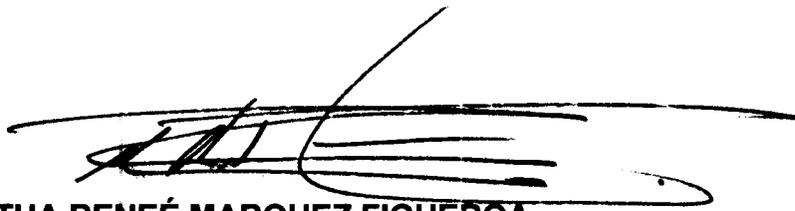
Av. Calle 26 No. 51-50 CAN Boató D.C.



A fin de cumplir con este mecanismo la Registraduría Nacional del Estado Civil realiza la revisión, actualización y ajuste de procedimientos que involucran las actividades referentes con la atención al ciudadano como; registro civil, tarjeta de identidad y cedula de ciudadanía. Así como reducir los tiempos de atención y respuesta en los servicios privilegiando interés superior en la población vulnerable.

En lo relacionado con peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias recibidas de los ciudadanos, la Entidad ofrece respuesta veraz y oportuna. Con el fin de cumplir eficientemente con esta instrumento, se encuentra en proceso de revisión, actualización y ajuste el procedimiento relacionado con este mecanismo.

De otra parte se efectúa la mejora de los canales web, que le permitan al ciudadano acceder de manera efectiva a los servicios virtuales con que cuenta la Entidad, así mismo, se ha ampliado la cobertura para que los entes públicos que requieran acceder a la base de datos de la Entidad lo puedan realizar. Igualmente se han fortalecido las herramientas tecnológicas y de seguridad informática en los procesos a nivel nacional y el sostenimiento del servicio de telecomunicaciones soporte de mantenimiento de hardware y software y se continúa con la adecuación de sedes a nivel nacional, que contribuyen al mejoramiento en la prestación del servicio.



MARTHA RENEÉ MARQUEZ FIGUEROA
Jefe Oficina Control Interno

Sugestiones y las Estrategias del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano

2014

Estrategia, mecanismo, medida, etc.	Actividades	Publicación 15 de mayo 2013	Actividades realizadas a 30 de abril de 2014	Responsable	Anotaciones
Mapa de riesgos de corrupción Gestión Jurídica	Revisar mensualmente las labores desplegadas por los funcionarios encargados de ejercer la defensa de los intereses de la entidad	La publicación del Mapa de Riesgos de corrupción se realizó el 16 de agosto de 2013 en la página web de la Registraduría Nacional del Estado Civil.	Mediante oficio OJ-DJ No. 048 de fecha 29 de abril de 2014, del cual anexo copia en un (1) folio, la Coordinación Grupo Defensa Judicial informa que realiza mensualmente las labores desplegadas para realizar la defensa de los intereses de la entidad. Asimismo realiza revisión permanente de los procesos judiciales que cursan en contra de la entidad para mantener actualizada la información.	Asesor Grupo de Defensa Judicial	N.A
	Revisión de los procesos judiciales que cursen en contra de la entidad para mantener actualizada la información		Asesor Grupo de Defensa Judicial		
	Realizar seguimiento y control a los procesos por jurisdicción coactiva		Asesor Grupo de Defensa Judicial		
	Realizar una auditoria aleatoria de trazabilidad al sistema de información Leader		Coordinadora Grupo Cobros Coactivos		
	Realización de seguimiento y control		Coordinadora Grupo Cobros Coactivos		
	Revisar conjuntamente con el Coordinador del Grupo aquellos casos que merecen especial atención en cuanto a su trámite (objeto del contrato / cuantía del contrato)		Coordinadora Grupo Contratos		
	Verificación de los documentos previo a la suscripción del contrato		Coordinadora Grupo Contratos		
			Definir y aplicar controles lógicos a los dispositivos y sistemas de la infraestructura. 2. Realizar auditorías internas periódicamente a los logs de acceso generados Divulgación documento de Políticas (Resolución 9025 de 2012). Emisión de los Tips informáticos.		

Estrategia, mecanismo, medida, etc.	Actividades	Publicación 15 de mayo 2013	Actividades realizadas a 30 de abril de 2014	Responsable	Anotaciones
<p>Mapa de riesgos de corrupción</p> <p>Gestión Tecnológica de la Información</p>	<p>Implementación de la solución DLP - Prevención de la pérdida de datos. Implementación del appliance Continuous Data Protector.</p>	<p>Actividades realizadas entre el 1 de enero al 30 de abril de 2014</p>	<p>A través del contrato 061 de 2013 y dándole continuidad a través del contrato 068 de 2014 de la red corporativa suscrito con la empresa UNE EPM TELECOMUNICACIONES, se cuenta con la actividad de la solución de DLP, la cual se remite el documento.</p>	<p>Gerencia Informatica</p>	<p>N.A.</p>
	<p>Brindar solución a los incidentes que se presenten.</p>		<p>A través de la mesa de ayuda establecida en los contratos 061 de 2013 y su continuidad en el contrato 068 y dándole continuidad a través del contrato 068 de 2014 de la red corporativa suscrito con la empresa UNE EPM TELECOMUNICACIONES, se cuenta el servicio de mesa de ayuda a nivel nacional, de la cual se remiten la información de tickets.</p>		
	<p>Dispositivos y procedimientos de control de acceso áreas restringidas</p>		<p>Se cuenta con sistemas de acceso restringido en el ingreso de la Gerencia de Informática, la cual emite la información de logs correspondiente, lo que permite mitigar el riesgo de ingreso indebido.</p>		
	<p>Mantenimientos preventivos y correctivos a la infraestructura.</p>		<p>Se realizó mantenimiento a la infraestructura que soporta la plataforma de red corporativa, a través del contrato 061 de 2013. A la fecha del cierre del presente seguimiento, a través del contrato 068 de 2014, suscrito con la empresa UNE EPM TELECOMUNICACIONES, se encuentra en fase de planeación del cronograma de visitas de mantenimiento.</p>		
	<p>Implementación Data center alterno.</p>		<p>8. El servicio de Datacenter se implementó en la vigencia 2013, con el contrato 007 de 2013 suscrito con la empresa UNE EPM TELECOMUNICACIONES, el cual presentó ejecución del 8 julio de 2013 al 7 de febrero de 2014. A partir de esa fecha, se encuentra en estructuración los estudios previos, sin embargo es de resaltar que la implementación de la vigencia 2014 se encuentra aprobada y con los recursos financieros correspondientes por parte del Departamento Nacional de Planeación, que viabilizó el proyecto de inversión Servicio de Datacenter, conforme a la ficha EBI.</p>		

Estrategia, mecanismo, medida, etc.	Actividades	Publicación 15 de mayo 2013	Actividades realizadas a 30 de abril de 2014	Responsable	Anotaciones
	<p>Seguimiento a los controles, verificando la autenticidad de la documentación con la remisión de los documentos a los Entes Educativos (Colegios, Instituciones Educativas de Orden Superior) de tal manera que se verifique su validez y listas de Chequeo de verificación de la Información.</p>	<p>Seguimiento a los controles, verificando la autenticidad de la documentación con la remisión de los documentos a los Entes Educativos (Colegios, Instituciones Educativas de Orden Superior) de tal manera que se verifique su validez y listas de Chequeo de verificación de la Información.</p>	<p>Para minimizar el posible riesgo de vincular a personas que puedan presentar documentos falsos como soporte, La Coordinación de Registro y Control realiza las siguientes tareas: *Antes de generar un acto administrativo de vinculación se revisa que la persona con los documentos soportes (estudio y experiencia) cumplan con lo exigido en la resolución 6053 de 2000 y demás normas que reglan este tema. *Se solicita al interesado la Manifestación bajo gravedad de juramento que no se encuentra dentro de las causales de inhabilidad, incompatibilidad o prohibición para el ejercicio del cargo a proveer. *Se solicita al interesado diligenciar el formato de información de personal. Expedición de Certificación del cumplimiento de los requisitos a proveer, por parte de: a) La Coordinación de Registro y Control en el nivel Central, b) El Grupo de Gestión del Talento Humano, para la Registraduría Distrital y c) Los Delegados Departamentales en el nivel desconcentrado. * Referente a la validación de los documentos de estudio se está gestionando antes los Entes Educativos como los Colegios e Instituciones de Educación Superior, el poder remitir los documentos soporte para la verificación de la validez. *Análisis de los indicadores que permiten realizar seguimiento a las acciones de Control anteriormente descritas</p>	<p>Responsables del Control: *Coordinador de Registro y Control en el nivel Central * Delegados Departamentales Nivel Desconcentrado Grupo de Gestión del Talento Humano para la Registraduría Distrital</p>	<p>N.A</p>
<p>Mapa de riesgos de corrupción Gestión Talento Humano</p>	<p>Acceso a las Historias Laborales con control visual por cámaras de video y controles biométricos de acceso, listas de chequeo de consulta- Verificación de la Información certificada contra la Historia Laboral y Adopción de medidas de seguridad para custodia de las Historias Laborales.</p>	<p>Acceso a las Historias Laborales con control visual por cámaras de video y controles biométricos de acceso, listas de chequeo de consulta- Verificación de la Información certificada contra la Historia Laboral y Adopción de medidas de seguridad para custodia de las Historias Laborales.</p>	<p>Para minimizar el riesgo de una posible vulneración de los archivos de las Historias Laborales, se han determinado las siguientes tareas: * Fortalecer los puntos de control y supervisión con capacitaciones a los servidores, utilizando herramientas tecnológicas que permitan el acceso y manejo seguro y funcional de la información. *El acceso al área de archivo de las Historias Laborales se realiza bajo controles de verificación biométrica, con la identificación única de los servidores(as) autorizados para el ingreso. *Utilización de herramientas tecnológicas de control tales como: Cámara de video supervisada por la Oficina de Seguridad de la RNEC, y por el Coordinador del área, manejo seguro y funcional de la información con perfiles de usuario de acceso a las bases de datos Kactus y al aplicativo de " Control de Préstamos de las Historias Laborales". Utilización de formatos de seguimiento de entrada y salida de las Historias Laborales y/o consulta de la información anexa a las mismas. *Análisis de los indicadores que permiten realizar seguimiento a las acciones de Control anteriormente descritas.</p>	<p>Responsables del Control: *Coordinador de Registro y Control en el nivel Central * Delegados Departamentales Nivel Desconcentrado Grupo de Gestión del Talento Humano para la Registraduría Distrital</p>	

Estrategia, mecanismo, medida, etc.	Actividades	Publicación 15 de mayo 2013	Actividades realizadas a 30 de abril de 2014	Responsable	Anotaciones
	Seguimiento a los controles, verificando la autenticidad de la documentación contra la información existente en las Historias Laborales y Listas de chequeo de verificación de la información aportada en las certificaciones.	Seguimiento a los controles, verificando la autenticidad de la documentación contra la información existente en las Historias Laborales y Listas de chequeo de verificación de la información aportada en las certificaciones	<p>Para minimizar la probable ocurrencia del riesgo de Expedición de certificaciones con información falsa, para la validación de los Bonos Pensionales se realizan las siguientes tareas: Utilización de herramientas tecnológicas de control tales como: Manejo seguro y funcional de la información con perfiles de usuario de acceso a las bases de datos Kactus, control grupal con la verificación de la información que aparece en las certificaciones con trabajo operativo y manual contra el Kárdex y verificación de la información por más de un (1) servidor(a), para garantizar la efectividad y confiabilidad de la información.</p> <p>*Análisis de los indicadores que permiten realizar seguimiento a las acciones de Control anteriormente descritas.</p>	Responsables del Control: *Coordinador de Registro y Control en el nivel Central * Delegados Departamentales Nivel Desconcentrado Grupo de Gestión del Talento Humano para la Registraduría Distrital	N.A.
Mapa de riesgos de corrupción Gestión Administrativa y Financiera	Levantamiento anual de Inventarios. Registrar en las minutas del servicio de vigilancia y de seguridad las entradas y salidas de bienes muebles, además de realizar el monitoreo de las rutas de acceso y salida de la Entidad.		De conformidad con el régimen de Contabilidad Pública (...) y actividades de orden administrativo se emitió la Circular No 136 de abril de 2014, "Directrices para la depuración, Registro de Novedades y Levantamiento anual del inventario de Bienes Tangibles. Se emitió la Resolución No. 2520 de febrero de 2014, "por la cual se establecen los procedimientos para la baja y enajenación de bienes muebles de propiedad de la Registraduría Nacional del Estado Civil y su Fondo Rotatorio, y se delegan unas funciones. Así mismo, mediante Oficio No. 0611-0156 de 30/01/2014, se reportó la conciliación de los movimientos de inventarios con corte a 31/12/2013, mediante Oficio 0611-243 de 04/04/2014 se remitió la información relacionada con los movimientos de inventarios y saldos contables del cierre contable (PMI RNEC).	Dirección Administrativa, Delegados Departamentales, Registradores distritales y Funcionarios en general.	Se realizó el levantamiento físico de inventarios tanto en el nivel central como en el desconcentrado, recibiendo por parte de las Delegaciones Departamentales y Registraduría Distrital la información correspondiente. De igual forma en Oficinas Centrales se realizaron las actividades necesarias para el levantamiento de inventarios, proceso que inició en octubre y culminó en el mes de diciembre. A pesar de haber realizado el proceso se presentaron inconsistencias con la Delegación Departamental de Córdoba. La toma física para efectuar la conciliación con los registros contables, inicia actividades el 10 de julio con el reporte de movimientos de Inventarios de los bienes del PMT y administrativos. A través de muestreo la OCI, verificó el diligenciamiento del Formato Único de Control de Bienes, F-GAF-ARFD-010 y las minutas de entradas y salidas de bienes muebles de la entidad.
	Verificar los requisitos de orden legal, presupuestal y contable para el trámite de pago de las cuentas, mediante listas de chequeo.		La Dirección Financiera realiza la verificación de los requisitos de orden legal, presupuestal y contable para el trámite de pago de las cuentas, mediante listas de chequeo.	Dirección Financiera	Verificado en la Dependencia- muestreo
	Verificar que los documentos que soportan el objeto contractual se ajuste a la normatividad vigente y al manual de contratación según el caso		Una vez los estudios previos son allegados a la Coordinación de Compras, se revisa la pertinencia de la misma, si corresponde a lo programado en el Plan Anual de Adquisiciones y si se encuentra conforme a los requisitos contractuales y de ley, en caso que se presente incumpliendo de alguno de los aspectos antes referidos, los documentos son devueltos al área requirente.		Se verificaron las devoluciones realizadas por parte de la Coordinación de Compras en los procesos que requieren algún ajuste al estudio remitido. El área lleva cuadro control.
	Socializar el Manual de Contratación		Mediante Resolución No. 074 de enero 2014, se adoptó el Manual de Contratación de la Registraduría Nacional del Estado Civil. Mediante Resolución 002 de enero de 2014, se adoptó el Manual de Contratación del Fondo Rotatorio de la Registraduría Nacional del Estado Civil.	Dirección Administrativa,	Mediante Circular No. 010 de 9 de enero de 2014, se socializaron las resoluciones en mención.
Cumplir con lo dispuesto en los procedimientos para la Adquisición de bienes y servicios.		Una vez los estudios previos son allegados a la Coordinación de Compras, se revisa la pertinencia de la misma, si corresponde a lo programado en el Plan Anual de Adquisiciones y si se encuentra conforme a los requisitos contractuales y de ley, en caso que se presente incumpliendo de alguno de los aspectos antes referidos, los documentos son devueltos al área requirente.		Se verificaron las devoluciones realizadas por parte de la Coordinación de Compras en los procesos que requieren algún ajuste al estudio remitido. El área lleva cuadro control.	

Estrategia, mecanismo, medida, etc.	Actividades	Publicación 15 de mayo 2013	Actividades realizadas a 30 de abril de 2014	Responsable	Anotaciones
	Revisar las respuestas de las observaciones en cada una de las modalidades de la contratación y etapas de la misma		Una vez los estudios previos son allegados a la Coordinación de Compras, se revisa la pertinencia de la misma, si corresponde a lo programado en el Plan Anual de Adquisiciones y si se encuentra conforme a los requisitos contractuales y de ley, en caso que se presente incumpliendo de alguno de los aspectos antes referidos, los documentos son devueltos al área requirente.		Se verificaron las devoluciones realizadas por parte de la Coordinación de Compras en los procesos que requieren algún ajuste al estudio remitido. El área lleva cuadro control
Mapa de riesgos de corrupción Identificación	Fortalecer el control de la identificación de los padres y los testigos antes de inscribir al menor por parte del funcionario verificando que el certificado de nacido vivo venga con la firma del médico y los datos del menor. Control automático de la Pista de Auditoría sobre las modificaciones efectuadas sobre la información biográfica que se genere. Definir roles para los perfiles de usuarios que accedan al sistema de identificación		Se solicitó capacitación a los funcionarios que realizan inscripción de Registro Civil, trámites de identificación, considerando la importancia de verificar la documentación y requisitos necesarios para la identificación de los ciudadanos. Verificación y control de los usuarios y perfiles que acceden a las diferentes herramientas informáticas de los sistemas de información. Revisión de la Ley 1581 de 2011, Decreto 1377 de 2013, en cuanto a su aplicación por parte de la Registraduría Nacional del Estado Civil.	Registrador Delegado para el Registro Civil y la Identificación, Director de Registro Civil, Director Nacional de Identificación, Coordinadores y Jefes de Grupos de Trabajo. Gerencia de Talento Humano.	N.A.
Mapa de riesgos de corrupción Electoral	Definir y aplicar los controles para la asignación de usuarios y el nivel de acceso a los sistemas Confrontar constantemente la Base de Datos del Censo con las novedades reportadas por el Archivo Nacional de Identificación - ANI Realizar mediante un sistema sistematizado la selección de los jurados de votación con la información que reporten las Entidades requeridas de forma aleatoria y objetiva. Activar el Plan de Contingencia en el momento de requerirse. Establecer Responsabilidades en los Comités Electorales de acuerdo a las competencias de sus integrantes. 6 Ampliar la cobertura para utilizar la autenticación biométrica para la identificación, a través de equipos morpho touch y autenticadores con lectores de huellas Definir y aplicar los controles para la asignación de usuarios y el nivel de acceso a los sistemas		Se definieron y aplicaron los controles para la asignación de usuarios y el nivel de acceso a los sistemas Se confrontó permanentemente la Base de Datos del Censo con las novedades reportadas por el Archivo Nacional de Identificación - ANI Se realizó mediante un sistema sistematizado la selección de los jurados de votación con la información que reportaron las Entidades requeridas de forma aleatoria y objetiva. Se estableció el Plan de Contingencia para el momento que en que se requiriera. Se establecieron responsabilidades en los Comités Electorales de acuerdo a las competencias de sus integrantes. Se amplió la cobertura para utilizar la autenticación biométrica para la identificación, a través de equipos morpho touch y autenticadores con lectores de huellas Se Definieron y aplicaron los controles para la asignación de usuarios y el nivel de acceso a los sistemas	Director de Censo Electoral Delegados Departamentales, Registradores Distritales, Especiales, Municipales	De acuerdo con lo establecido en la Res. 9028 de 2012 la dirección de Censo Electoral emitió una Circular por medio de la cual se establece el procedimiento para la asignación de usuarios y nivel de acceso a la información de la Base de Datos de Censo Electoral Como se muestra en el reporte estadístico, a través de la interfase, se confrontó permanentemente la Base de Datos del Censo con las novedades reportadas por el ANI de Para las elecciones del 9 de marzo de 2014 se realizó mediante un sistema sistematizado la selección de los jurados de los jurados de votación con la información que reportaron las Entidades requeridas de forma aleatoria y objetiva, información que se ve reflejada en el reporte emitido por el sistema No fue necesario activar el Plan de contingencia Los soportes de los comités que se adelantaron para las elecciones del 9 de marzo de 2014 se encuentran en cada una de las delegaciones departamentales mediante contrato No. 248 se contratan los bienes y servicios necesarios para la aplicación del sistema biométrico para la atención del mayor número de ciudadanos a nivel nacional en las elecciones de agosto y octubre y presidente vicepresidente de la
Estrategias antitrámites Comunicación Pública	Utilizar mecanismos tecnológicos de información como la web en orientación e información consulta de Registro civil de Nacimiento, cedula, electoral y temas misionales de la Entidad		38 solicitudes de información, de las cuales, el 80% ha tenido respuesta satisfactoria. Por medio de la página http://twittercounter.com/ se contabilizó la cantidad de tuits emitidos diariamente, teniendo un promedio de 10 actualizaciones al día	Oficina de Comunicaciones	N.A.
Estrategias antitrámites Identificación	Mantener actualizado en el Sistema Único de Información de Trámites- SUIT, con los trámites misionales de Identificación. Utilización de canales informáticos como la página web de la Entidad, para la expedición de certificación de vigencia de documentos, consulta del Registro Civil de nacimiento y aplicativos para reportar la información por las notanías de personas fallecidas. Interoperabilidad de las bases de datos con entidades públicas y privadas que cumplan funciones públicas.		Actualización de los trámites correspondientes al Macroproceso de Identificación para el año 2014. Afinar y mejorar los canales web existentes para permitir que los ciudadanos accedan de una manera más eficiente a los servicios virtuales de la Registraduría Nacional del Estado Civil. Ampliar la cobertura para que las entidades públicas puedan acceder a las bases de datos de la Entidad en cumplimiento de la Resolución 3341 de 2013	Oficina de Planeación Gerencia de Informática Oficina de Comunicaciones Registrador Delegado para el Registro Civil y la Identificación, Director de Registro Civil, Director Nacional de Identificación, Coordinadores y Jefes de Grupos de Trabajo.	N.A.

Estrategia, mecanismo, medida, etc.	Activ.	Publicación 15 de mayo 2013	Actividades realizadas a 30 de abril de 2014	Responsable	Anotaciones
Estrategias antitrámites Oficina Planeación	1. Mantener actualizado en el Único de Información de Trámites –SUIT, con los trámites de Identificación y Electoral de la Registraduría del Estado Civil		<p>Solicitar a los responsables de los Macroprocesos misionales, la revisión de los trámites publicados en el Portal del estado Colombiano. Actualizar los trámites en el SUIT versión 3.0.</p> <p>En cumplimiento a la Ley 962 de 2005 "Por la cual se dictan disposiciones sobre racionalización de trámites y procedimientos administrativos de los organismos y entidades del Estado y de los particulares que ejercen funciones públicas o prestan servicios públicos", al Decreto 019 de 2012 "Por el cual se dictan normas para suprimir o reformar regulaciones, procedimientos y trámites innecesarios existentes en la Administración Pública" y considerando la importancia que tiene para el ciudadano los trámites de la Registraduría en materia de identificación, se solicitó en el mes de enero de 2014, a la Registraduría Delegada para el registro civil y la identificación la actualización de los siguientes trámites:</p> <p>Registro Civil: Inscripción en el registro civil de nacimiento Inscripción en el registro civil de matrimonio Inscripción en el registro civil de defunción Corrección del registro civil de nacimiento, matrimonio o defunción Cancelación del registro civil de nacimiento, matrimonio o defunción Copia de la inscripción en el registro civil de nacimiento, matrimonio o defunción.</p> <p>Tarjeta de identidad Tarjeta de identidad por primera vez Duplicado de la tarjeta de identidad Renovación de la tarjeta de identidad</p> <p>Cédula de Ciudadanía Cédula de ciudadanía por primera vez Duplicado de la cédula de ciudadanía Rectificación de la cédula de ciudadanía Certificado de estado de cédula de ciudadanía Renovación de la cédula de ciudadanía</p> <p>De acuerdo con la información recibida del área competente, la Oficina de Planeación como encargada de la Administración de Trámites de la Entidad, realizó la actualización de los 14 trámites de identificación en el aplicativo SUIT versión 3.0 del Departamento Administrativo de la Función Pública.</p> <p>Así mismo, se dio cumplimiento a la Resolución 013 del 21 de enero de 2014 "Por la cual se incrementa las tarifas de los diferentes hechos generadores objeto de cobro por parte del Fondo Rotatorio de la Registraduría Nacional del Estado Civil para el año 2014", y considerando lo establecido en el Artículo 11°. Vigencia. La presente Resolución rige a partir del primer día hábil de febrero de 2014.</p> <p>Lo anterior, teniendo en cuenta que el Sistema Único de Información de Trámites–SUIT tiene como propósito final ser la fuente única y válida de la información de los trámites que todas las instituciones del Estado ofrecen a la ciudadanía.</p>	Oficina de Planeación	N.A

Estrategia, mecanismo, medida, etc.	Actividades	Publicación 15 de mayo 2013	Actividades realizadas a 30 de abril de 2014	Responsable	Anotaciones
Estrategias antitrámites Oficina de Planeación	1. 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>Solicitar a los responsables de los Macroprocesos misionales, la revisión de los trámites publicados en el Portal del estado Colombiano. Actualizar los trámites en el SUIT versión 3.0.</p> <p>En cumplimiento a la Ley 962 de 2005 "Por la cual se dictan disposiciones sobre racionalización de trámites y procedimientos administrativos de los organismos y entidades del Estado y de los particulares que ejercen funciones públicas o prestan servicios públicos", al Decreto 019 de 2012 "Por el cual se dictan normas para suprimir o reformar regulaciones, procedimientos y trámites innecesarios existentes en la Administración Pública" y considerando la importancia que tiene para el ciudadano los trámites de la Registraduría en materia de Identificación, se solicitó en el mes de enero de 2014, a la Registraduría Delegada para el registro civil y la identificación la actualización de los siguientes trámites:</p> <p>Registro Civil: Inscripción en el registro civil de nacimiento Inscripción en el registro civil de matrimonio Inscripción en el registro civil de defunción Corrección del registro civil de nacimiento, matrimonio o defunción Cancelación del registro civil de nacimiento, matrimonio o defunción Copia de la inscripción en el registro civil de nacimiento, matrimonio o defunción.</p> <p>Tarjeta de identidad Tarjeta de identidad por primera vez Duplicado de la tarjeta de identidad Renovación de la tarjeta de identidad</p> <p>Cédula de Ciudadanía Cédula de ciudadanía por primera vez Duplicado de la cédula de ciudadanía Rectificación de la cédula de ciudadanía Certificado de estado de cédula de ciudadanía Renovación de la cédula de ciudadanía</p> <p>De acuerdo con la información recibida del área competente, la Oficina de Planeación como encargada de la Administración de Trámites de la Entidad, realizó la actualización de los 14 trámites de Identificación en el aplicativo SUIT versión 3.0 del Departamento Administrativo de la Función Pública.</p> <p>Así mismo, se dio cumplimiento a la Resolución 013 del 21 de enero de 2014 "Por la cual se incrementa las tarifas de los diferentes hechos generadores objeto de cobro por parte del Fondo Rotatorio de la Registraduría Nacional del Estado Civil para el año 2014", y considerando lo establecido en el Artículo 11°. Vigencia. La presente Resolución rige a partir del primer día hábil de febrero de 2014.</p> <p>Lo anterior, teniendo en cuenta que el Sistema Único de Información de Trámites–SUIT tiene como propósito final ser la fuente única y válida de la información de los trámites que todas las instituciones del Estado ofrecen a la ciudadanía.</p>		
Estrategias Rendición de Cuentas Oficina de Planeación	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		Elaborar preguntas del Foro. Consolidación de temas planteados en el foro para ser enviados a los responsables para que preparen la respuesta correspondiente.	Jefe Oficina Planeación	La Rendición de cuentas está programada para realizarse en el cuarto trimestre de la vigencia 2014
Estrategias Rendición de Cuentas Comunicación Pública	Permitir que los ciudadanos tengan participación activa frente a ejes temáticos, dentro de la audiencia de Rendición de Cuentas		Montar en la página web cada uno de los foros que se van a transmitir a través de comunicados de prensa desde el 1 de enero hasta el 31 de abril del 2014 se han realizado 6 comunicados informando de los diferentes foros	Oficina de Comunicaciones	N.A

Departamento de las Secretarías del Área Administrativa y de Atención al Ciudadano					
Informe de Seguimiento a los Proyectos del Plan Operativo y de Atención al Ciudadano					
Estrategia, medida, etc.	Actividades	Publicación 15 de mayo 2013	Actividades realizadas a 30 de abril de 2014	Responsable	Anotaciones
Mecanismos p mejorar la atenc ciudadano Gestión Tecnológica la Informació	Fortalecer el uso y la incorporación de herramientas tecnológicas para la simplificación de los procesos misionales y de apoyo. Atender los requerimientos tecnológicos de acuerdo a la disponibilidad de recursos. Mejorar las condiciones del servicio de red lógica y eléctrica en las sedes que requieran traslado y/o adecuación, a través del Proyecto de inversión mejoramiento de Red Eléctrica y de Comunicaciones Mantener los sistemas de información, los cuales se encuentran estructurados dentro de los presupuestos de funcionamiento y de inversión Fortalecer las herramientas tecnológicas y de seguridad informática para la totalidad de los procesos a nivel nacional. Sostenimiento servicio de telecomunicaciones soporte de mantenimiento de hardware y software.		Para el periodo de seguimiento, se han realizado el soporte en los aplicativos existentes, en la medida que aún no se ha iniciado las contrataciones para los gastos de funcionamiento asignados. Con respecto a los proyectos de inversión Fortalecimiento del sistema del Archivo Nacional de identificación ANI, se permitió dar continuidad al contrato 012 de 2013 hasta el 30 de abril de 2014. Se presenta la evidencia del contrato 012 de 2013. Desde el 1 al 30 de enero de 2014, se cubrió esta actividad para 35 sedes ejecutadas y 9 sedes intervenidas por la gerencia de informática por autorización de talento humano. Posterior a dicha fecha, se realizó un análisis del alcance técnico del proyecto Mejoramiento de la red eléctrica y de comunicaciones para la vigencia 2014, del cual se solicitó ante el Departamento Nacional de Planeación una actualización del mismo Como se ha evidenciado anteriormente, se cuenta con la suscripción del contrato 068 de 2014 con la empresa UNE EPM TELECOMUNICACIONES, quien es la empresa encargada del servicio de administración de la plataforma tecnológica de la red corporativa y su sostenibilidad en la vigencia 2014, a nivel nacional, cuyas funciones es la de seguridad informática para dicha red. Para los demás procesos se cuenta con las políticas informáticas formalizadas mediante la Resolución No. 9025 del 30 de octubre de 2012, la cual se puede evidenciar en la intranet de la Entidad.	Gerencia Informatica	N.A.
Mecanismos p mejorar la atenc ciudadano Gestión Administrativa y Financiera	Continuar con las adecuaciones de sedes a nivel nacional, lo que contribuye al mejoramiento		Proyecto de Mejoramiento y Mantenimiento vigencia 2014. Se presentó actualización al proyecto con recomposición de las actividades a ejecutar en la vigencia 2014, la cual fue registrada y aprobada el 14 de febrero de 2014. Se han efectuado visitas técnicas a las sedes de la Registraduría Nacional del Estado Civil en Murillo-Toilima, Quinchía y Mistrató – Risaralda, Popayán –Cauca, Sogamoso-Boyacá, San Onofre-Sucre, Puerto Carreño-Vaupés, Pereira –Risaralda. De igual forma se realizó visita de seguimiento a la obra de Medellín-Antioquia actividad que se inició en la vigencia 2013 (meta rezagada) y Loricá-Córdoba. De igual forma vale la pena mencionar que los estudios previos de los procesos de Saldafia, Sabanagrande, Tauramena, San Onofre, Murillo y Prado fueron remitidos a las Delegaciones Departamentales correspondientes para iniciar el proceso contractual correspondiente, así como el proceso de Santander de Quilichao se inició la selección abreviada No. 002 de 2014	Coordinación de Mantenimiento y Construcciones	El proyecto " Mejoramiento y Mantenimiento de la Infraestructura Administrativa a Nivel Nacional - Código BPIN 1161001670000 por \$ 3.142.726.801 con corte a 31 de diciembre de 2013, presenta una ejecución del 98.76%, que equivale a \$3.103.724.978. Para la vigencia 2014, se presentó actualización del proyecto de acuerdo al "Autodiagnóstico situación de la Infraestructura administrativa" en los siguientes aspectos: • Condiciones de comodidad tanto para funcionarios como para usuarios. • La imagen corporativa. • Las Adecuaciones físicas. • Condiciones de conservación de documentación de los procesos misionales. • Demás aspectos relacionados con las sedes y el servicio al ciudadano. Los recursos asignados para este proyecto corresponden a \$ 3.600.000.000, destinados para contribuir financieramente con planes de tecnificación y modernización que demande la Organización Electoral, incluyendo la infraestructura administrativa. En el primer trimestre se efectuaron visitas técnicas a las sedes de la RNEC anteriormente relacionadas. Con el propósito de realizar mantenimiento y la ejecución de obras menores, se asignaron cupos presupuestales desde el nivel central por \$ 394.722.549, de los cuales se ha ejecutado el 15.81% que equivale a \$62.402.257.
Mecanismos p mejorar la atenc ciudadano Identificación	Optimizar los procesos y procedimientos de las áreas misionales y de apoyo para asegurar una prestación de servicios eficaz, acorde con las nuevas tecnologías		Caracterización de las bases de datos y los usuarios de identificación. Revisar y redefinir ochenta y seis (86) procedimientos de identificación. Implementación de software de control de archivos No conformidad y control de CD en el Centro de Acopio	Registrador Delegado para el Registro Civil y la Identificación, Director de Registro Civil, Director Nacional de Identificación, Coordinadores y Jefes de Grupos de Trabajo.	N.A.

<i>Estrategia, mecanismo, medida, etc.</i>	<i>Actividades</i>	<i>Publicación 15 de mayo 2013</i>	<i>Actividades realizadas a 30 de abril de 2014</i>	<i>Responsable</i>	<i>Anotaciones</i>
Mecanismos para mejorar la atención al ciudadano Oficina Planeación	Recepcionar peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias presentadas por la ciudadanía, brindando una respuesta veraz y oportuna.		1- El grupo de PQRSD dio respuesta a 18.583 Peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias recibidos durante el periodo Enero - Abril de 2014, a nivel nacional. 2- La oficina de Planeación proyecto la resolución 13679 de 2013, adicionando funciones al grupo de PQRSD de acuerdo con la ley 1437 de 2011 y 1474 de 2011. 3- Se fortaleció el Talento Humano del grupo de PQRSD con el fin de dar una oportuna atención al ciudadano.	Jefe Oficina Planeación	Se encuentra en revisión el procedimiento para la atención de las PQRSD, con todas las áreas involucradas en atención al ciudadano con el fin de actualizarlo e implementar protocolos de atención.
Consolidación del Documento y Seguimiento de la Estrategia	Jefe Oficina Control Interno: Nombre: MARTHA RENEE MARQUEZ RICARDO Firma: 