



REGISTRADURÍA
NACIONAL DEL ESTADO CIVIL

Informe Ejecutivo Anual

Modelo Estándar de Control Interno MECI - Vigencia 2016

Decreto 943 de 21 mayo de 2014

Bogotá, D.C., febrero de 2017



**REGISTRADURÍA
NACIONAL DEL ESTADO CIVIL**

Contenido

	Página
1. <i>Control de Planeación y Gestión</i>	3
1.1. <i>Talento Humano</i>	3
1.2. <i>Direccionamiento estratégico</i>	6
1.3. <i>Componente Administración del riesgo</i>	33
2. <i>Módulo de Control de Evaluación y Seguimiento</i>	34
2.1. <i>Autoevaluación Institucional</i>	35
2.2. <i>Auditoria interna</i>	35
2.3. <i>Planes de mejoramiento</i>	37
3. Eje transversal de Información y Comunicación	38
4. Fortalecimiento del Modelo Estándar de Control Interno- MECI y Sistema de Gestión de Calidad	43
5. Conclusiones	44

1. Control de Planeación y Gestión

1.1. TALENTO HUMANO

Acuerdos, Compromisos y Protocolos Éticos

Los principios, valores y políticas aprobados por la Registraduría Nacional del Estado Civil, para garantizar un comportamiento ético organizacional, fueron adoptados mediante la Resolución 11497 del 06 de octubre de 2015.

Para el afianzamiento de los valores institucionales, conocimiento y apropiación por parte de los servidores de la Entidad; la Registraduría Nacional del Estado Civil, a través del macroproceso de Talento Humano, desarrolló varias actividades, en la vigencia 2016, a saber:

Se reactivó el Grupo de Gestores y Facilitadores Éticos de la Entidad, a nivel nacional se formuló el plan de acción de Gestión Ética, el cual fue elaborado por el Grupo de Gestores de los cuales hacen parte 12 servidores de Oficinas Centrales y 09 servidores de las Delegaciones Departamentales. El objetivo principal formulado en el Plan de Acción de Gestión Ética, es el de "Fomentar y Fortalecer una Cultura Ética Integral mediante la divulgación y socialización de los Valores y Principios establecidos", el cual se encuentra articulado con el Plan Estratégico 2015 - 2019, esta herramienta fue aprobada el 29 de junio en sesión extraordinaria del Comité de Ética que preside la Gerencia de Talento Humano.

Programación Plan de Acción de Gestión Ética-2016

No.	Descripción de la Actividad	Responsable	2016				Total
			I	II	III	IV	
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	Emitir 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%

Elaboro: Oficina de Control Interno



REGISTRADURÍA NACIONAL DEL ESTADO CIVIL

No.	Descripción de la Actividad	Responsable	2016				
			I	II	III	IV	Total
			0,00%	33,33%	23,33%	43,33%	100,00%

Fuente: Grupo de Gestores Éticos-Sede Central

Desarrollo del Talento Humano

En las diferentes líneas de acción para el 2016 el macroproceso de Gestión del Talento Humano, con sus procesos de *Vinculación del Talento Humano*, *Permanencia del Talento Humano*, desarrolló planes de bienestar social, salud ocupacional y capacitación, algunos de ellos con el acompañamiento de la Caja de Compensación Compensar.

De las actividades ejecutadas para el bienestar de los servidores, se resaltan, entre otras, talleres y/o capacitaciones, eventos especiales, tarde de bienestar (Stand Up Comedy, cine, actividad al ritmo de zamba, etiqueta y protocolo empresarial) entrenamientos deportivos, se realizó el torneo relámpago de fútbol 5 masculino y femenino, contando con la participación de los servidores de la sede Central, Registraduría Distrital y Delegación de Cundinamarca; se programó el Torneo *INTERCAN*, en el cual participaron las diferentes Entidades ubicadas en el sector del CAN; olimpiadas deportivas internas con la participación de 556 deportistas en ocho (8) disciplinas deportivas: fútbol 5 masculino, fútbol 5 femenino, voleibol mixto, dominó, parqués, ajedrez y tenis de mesa. Este torneo finalizó el 15 de diciembre, con la participación de 1.100 personas aproximadamente durante todo el 2016; por otra parte, se dio asesoría de COLPENSIONES en lo relacionado con el Régimen de Prima Media y por parte de la Caja de Compensación Familiar, en temas tales como planes complementarios de la EPS, recreación y turismo.

Igualmente se efectuó el reconocimiento y pago del beneficio educativo a servidores e hijos de los servidores. Se realizó reconocimiento a los servidores en la modalidad de pregrado y posgrado.

Actividades

Afiliación Caja de Compensación Familiar
Día de la mujer Oficinas Centrales, Distrito y Cundinamarca
Día del hombre Oficinas Centrales, Distrito y Cundinamarca
Día de la Secretaría Oficinas Centrales, Distrito y Cundinamarca
Beneficio educativo Dotación Nacional
Talleres de COLPENSIONES
Día del Conductor Oficinas Centrales, Distrito y Cundinamarca
Día de la familia Oficinas Centrales, Distrito y Cundinamarca
Día del Amor y la amistad
Vacaciones recreativas para los hijos de los servidores Oficinas Centrales, Distrito y Cundinamarca

Elaboro: Oficina de Control Interno



**REGISTRADURÍA
NACIONAL DEL ESTADO CIVIL**

Celebración halloween
Oficinas Centrales, Distrito y Cundinamarca
Programación EUCARISTIAS
Oficinas Centrales, Distrito y Cundinamarca
Listado de cumpleaños de los servidores de la Entidad
Pre pensionados
Stand up comedy (3)
Película
Mini bazares (comidas típicas, artesanías y postres)
Charlas sustancias psicoactivas
Zumba, yoga, combat (varias sesiones)
Liderazgo y persuasión
Caminatas ecológicas
Etiqueta y protocolo
Programación novenas de aguinaldos
Reconocimiento Años de Servicio de los Funcionarios de la Registraduría Nacional Ceremonia para funcionarios Oficinas Centrales
Día de la Registraduría
Oficinas Centrales, Distrito y Cundinamarca
Torneos deportivos

Fuente: Coordinación de Desarrollo Integral del Talento Humano

En lo referente al Plan Institucional de Formación y Capacitación, se realizaron actividades como: capacitaciones sin costo; a través del Convenio Interadministrativo 302 de 2011, celebrado entre el Servicio Nacional de Aprendizaje - SENA y la Registraduría Nacional del Estado Civil

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
Total			86	69

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
ATLÁNTICO	Sin reporte	
BOLIVAR	6	128
BOYACÁ	Sin reporte	
CALDAS	7	186
CAQUETÁ	1	13
CASANARE	5	87
CAUCA	16	552
CESAR	8	202
CHOCÓ	13	254
CÓRDOBA	9	237
CUNDINAMARCA	5	185
GUANÍA	4	20
GUAVIARE	8	63
HUILA	Sin reporte	
LA GUAJIRA	4	114
MAGDALENA	5	70
META	4	124

Elaboro: Oficina de Control Interno



REGISTRADURÍA NACIONAL DEL ESTADO CIVIL

Delegación	Cursos realizados en el año	Total de Servidores Capacitados
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	Sin reporte	
CENTRALES	3	69
TOTAL	205	4293

Fuente: Estadísticas reportadas nivel desconcentrado

1.2. DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO

Planes, programas y proyectos

Bajo directrices de la Alta Dirección y el liderazgo de la Oficina de Planeación, se elaboraron de manera participativa los planes, programas y proyectos institucionales. La Planeación en la Registraduría Nacional del Estado Civil y en sus Fondos Adscritos, es dinámica y sistemática, lo cual le permite a la Entidad proyectarse a corto, mediano y largo plazo en un entorno cambiante enmarcada dentro de las estrategias de movilidad social, seguridad, justicia y democracia para la construcción de paz y buen gobierno.

La Planeación en la Entidad y el seguimiento efectuado a la misma durante la vigencia 2016, garantizó la eficiente asignación de recursos y el logro de los objetivos propuestos. A continuación se relacionan los logros y avances alcanzados en relación a la planeación institucional de la Entidad.

El Plan Estratégico en la Registraduría Nacional del Estado Civil, se constituye en el documento que contempla de forma alineada la Misión, Visión, 4 Ejes Estratégicos y 6 Objetivos Estratégicos con sus correspondientes metas, planes, programas y proyectos asociados, para obtener los fines propuestos por la RNEC en el cuatrienio 2015-2019 a través de la participación activa de la Alta Dirección.

El Eje Estratégico 1 de Fortalecimiento Institucional tiene asociados 3 objetivos estratégicos orientados a: 1. Posicionamiento de la Registraduría Nacional del Estado Civil a través de la transparencia y confiabilidad en los productos y servicios que brinda a los colombianos; 2. Al fortalecimiento de los servidores en su desempeño, relaciones humanas y sociales para lograr una mejor eficacia de estos en todos los niveles contribuyendo así al desarrollo e incremento de la

Elaboro: Oficina de Control Interno



REGISTRADURÍA NACIONAL DEL ESTADO CIVIL

productividad y la competitividad; 3. Al fortalecimiento tecnológico a través de la modernización de equipos y optimización de procesos misionales y de apoyo. De igual forma se observa, que los planes que permitirán cumplir con el objetivo y a la vez con el eje estratégico son: Plan anticorrupción y de atención al colombiano, plan de acción, plan de fortalecimiento del MECI-SGC, Plan de comunicaciones, plan de archivo y gestión documental, plan de Infraestructura, tecnología, sistemas y seguridad informática, actividades que se llevarán a cabo con recursos de funcionamiento e inversión.

En relación con el eje estratégico de fortalecimiento de la gestión de identificación se observa, que se encuentra alineado con un solo objetivo estratégico orientado a la optimización de procesos misionales de Identificación y Registro Civil a través de la renovación tecnológica de los equipos misionales, actividad que se llevará a cabo con recursos de inversión y con actividades establecidas en los planes anticorrupción y de atención al colombiano y de acción institucional.

El tercer eje del fortalecimiento electoral, se encuentra alineado con un solo objetivo estratégico orientado a la optimización de los procesos electorales y a la innovación tecnológica, la educación sobre ética y valores del recurso humano de la Registraduría Nacional del Estado Civil, con el fin de garantizar la transparencia, confiabilidad y eficiencia de las elecciones y de los diferentes mecanismos de participación ciudadana, a través de actividades establecidas en plan de acción y con recursos de funcionamiento.

Por último, el cuarto eje estratégico se encuentra alineado con un solo objetivo estratégico orientado al fortalecimiento del centro de estudios en democracia y asuntos electorales –CEDAE-, constituyéndose éste, como el centro de pensamiento a través del cual se llevará a cabo la creación de valores cívicos y democráticos en niños y jóvenes a través de recursos y actividades incluidas en proyectos de inversión.

El cumplimiento del plan estratégico “Colombia es democracia Registraduría su garantía” vigencia 2016, fue del 97.4%, de acuerdo al cumplimiento de los 6 objetivos estratégicos formulados.

El porcentaje establecido para el plan estratégico “Colombia es democracia Registraduría su garantía” durante el primer año 2016 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:

Elaboro: Oficina de Control Interno



REGISTRADURÍA NACIONAL DEL ESTADO CIVIL

- ✓ Plan Estratégico 2015-2019 “Colombia es Democracia Registraduria su garantía” Ver plan: <http://www.registraduria.gov.co/-Registraduria-Nacional,206-.html>
- ✓ 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 PQRSD’s.
- ✓ Informe de gestión y resultados nivel central y desconcentrado.
- ✓ Rendición de cuentas.

Transparencia y acceso a la información pública

- ✓ Se fortalecieron los aspectos de seguridad de la información a través de la expedición de la resolución No. 4173 del 20 de mayo de 2016, mediante la cual se actualizan las políticas de seguridad de la información, se cubren aspectos de privacidad, transparencia y acceso a la información.
- ✓ Se llevó a cabo la instalación del comité de seguridad de la información de la Registraduria Nacional del Estado Civil y se actualizó en la página web el registro de los activos de la información institucional.
- ✓ Se revisó y publicó el registro de activos de Información y el índice de información clasificada y reservada de la RNEC para la vigencia 2016.

Actualización del Manual de Calidad

Elaboro: Oficina de Control Interno

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 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.

Manual de atención al colombiano

Fue revisado y actualizado en los siguientes aspectos:

- ✓ La nueva versión se fundamenta en el modelo de Gestión Pública Eficiente al servicio del ciudadano.
- ✓ Se incluyó la contextualización normativa en materia del servicio y del direccionamiento estratégico y operativo dispuesto por la Registraduría Nacional del Estado Civil para la atención a los colombianos, esto es, el nuevo proceso y procedimientos enmarcados en el marco de la política nacional de eficiencia administrativa de servicio al ciudadano (CONPES 3785 de 2013), que define estándares de calidad, atributos y principios institucionales de atención.
- ✓ Amplía el concepto de derechos de petición y el tratamiento que la Registraduría Nacional del Estado Civil brinda a los colombianos de cara a la normatividad contenida en la Ley 1755 de 2016 y Decreto 1166 de 2016, redefiniendo los canales de atención y así mismo adoptando los protocolos de atención en cada uno de ellos.

Encuesta de percepción de servicio a los colombianos

Con el propósito de mejorar la prestación en los servicios y procesos de identificación y electoral, la Oficina de Planeación, realizó una encuesta de percepción con 4 preguntas enfocadas al servicio a 735 colombianos que se acercaron a solicitar trámites y servicios de identificación y electoral en las siguientes 9 Delegaciones Departamentales (Distrito, Antioquia, Atlántico, Cundinamarca, Valle del Cauca, Chocó, Risaralda, Norte de Santander y Putumayo) con sus Registradurías Especiales, Auxiliares y Municipales. Este ejercicio se constituyó en un plan piloto teniendo en cuenta la variabilidad demográfica, protagonismo en el conflicto y zona de frontera.

Ferías 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

Elaboro: Oficina de Control Interno



REGISTRADURÍA NACIONAL DEL ESTADO CIVIL

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.

Sistema único de información de trámites SUIT

Se revisaron y actualizaron trámites de Identificación y Electoral, en el nuevo aplicativo Sistema Único de Información de Trámites - SUIT Versión 3 del Departamento Administrativo de la Función Pública - DAFP, como se relacionan a continuación:

- ✓ Formulario de inscripción comité de promotores para mecanismos de participación ciudadana para tres trámites electorales: Revocatoria del mandato, Iniciativa popular legislativa y normativa ante las corporaciones públicas y convocatoria a referendo.
- ✓ Duplicado de la tarjeta de identidad azul biométrica.
- ✓ Rectificación de la tarjeta de identidad azul biométrica.
- ✓ Renovación de la Tarjeta de Identidad azul biométrica.
- ✓ Cédula de ciudadanía por primera vez.
- ✓ Duplicado de la cédula de ciudadanía.
- ✓ Rectificación de la cédula de ciudadanía.

Rendición de Cuentas

La Registraduría 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.

Fue una estrategia participativa, caracterizada por el diálogo directo, continuo y bidireccional entre la Registraduría Nacional del Estado Civil y los colombianos. Se realizaron eventos tales como: realización por primera vez de mesas de diálogo regional, en las cuales el Registrador Nacional del Estado Civil, Juan Carlos Galindo Vácha rindió cuentas en seis (6) regiones del país y al mismo tiempo escuchó a instituciones públicas y privadas, organismos de control, entidades territoriales y diversos sectores de la sociedad civil, como la academia y organizaciones sociales. Este modelo implementado en 2016 incluyó, también por primera vez, *la rendición de cuentas* por parte de todas las Delegaciones Departamentales al nivel central, las cuales a su vez recibieron de las Registradurías municipales los respectivos informes pormenorizados de su gestión.

Elaboro: Oficina de Control Interno

Gestión de Peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias PQRSD's

Se recibieron y tramitaron en el nivel central y desconcentrado de la RNEC 137.288 PQRSD's, de las cuales 27.718 se recibieron por correspondencia física, 78.151 por el formulario web de atención al colombiano, 1012 por correo electrónico, 9579 por las redes sociales chat y fan page, 14.079 por el canal presencial y 6.569 por el canal telefónico.

Del total de 137.288 PQRSD's recibidas en la RNEC en la vigencia 2016, 75.553 fueron recibidas en Bogotá, 49.324 en el exterior y 56.801 en las Delegaciones Departamentales.

- ✓ Se caracterizó y adoptó el proceso y procedimiento de Servicio al colombiano, el cual tiene por objeto orientar y atender a los ciudadanos mediante la aplicación de diferentes canales de atención (personal, telefónico, página Web, redes sociales, correo institucional y chat) para facilitar el acceso a los servicios misionales de manera oportuna y confiable.
- ✓ Se puso en operación el punto de atención e información al colombiano en la sede central, para lo cual se asignaron equipos y funcionarios.
- ✓ Se efectuó la identificación y mapeo de los principales actores internos y externos y partes interesadas en la gestión de la RNEC.
- ✓ Se amplió la planta de la Coordinación de PQRSD's a 13 servidores públicos.
- ✓ A partir del mes de febrero de 2016 se dispusieron 2 nuevos canales de atención al colombiano: redes sociales como Chat y Fan Page.
- ✓ Se elaboró Protocolos de Atención al colombiano.

Actualización de procesos – procedimientos - indicadores

Se asesoró a los responsables de cada proceso, en el levantamiento y revisión de procedimientos, caracterizaciones, manuales, instructivos y formatos de los diferentes macroprocesos.

Se desarrollaron igualmente las siguientes actividades:

- ✓ Se estructuró la guía práctica de aprendizaje para el fortalecimiento de procesos y procedimientos.
- ✓ Se brindó capacitación a las dependencias del nivel central en la nueva metodología de diseño y estandarización de procesos y procedimientos.
- ✓ Se realizó el análisis de los procesos de la Registraduría Nacional del Estado Civil, obteniendo como resultado: 10 macroprocesos, 23 procesos y 101 procedimientos.

✓ Se identificaron los indicadores, de conformidad con la metodología de procesos, que estableció como insumo para la identificación de indicadores el objetivo del proceso, el cual fue aplicado a la totalidad de los 23 procesos.

Modelo de operación por procesos

El Modelo de Operación por Procesos de la Registraduría Nacional del Estado Civil, ha permitido la organización de actividades, garantizando la continuidad en la generación de sus servicios definidos por la misión de la Entidad dentro de parámetros de eficiencia y calidad.

En desarrollo de la misión de la Entidad, el Señor Registrador Nacional presentó a toda la Organización, los grandes temas que acorde con su misión competen a la Registraduría Nacional del Estado Civil, al desarrollo organizacional y al fortalecimiento institucional; y la relación con el Ciudadano. En este marco se diseñó un nuevo mapa de procesos que adecúa la estructura de la Organización de forma que en la práctica del quehacer institucional, soporte el modelo diseñado para su operación por procesos.

A continuación se presenta un resumen de las actividades más relevantes desarrolladas por los macroprocesos misionales de la Entidad

🚦 Macroproceso de Registro Civil e Identificación

Para este macroproceso se describen las actividades más relevantes realizadas en los procesos de Registro y Actualización del Sistema - **RAS** y Certificación, Documentación y Servicios de Identificación – **CDS**, para la vigencia 2016.

Renovación de la plataforma tecnológica (equipos, software propietario y de base).

Se llevó a cabo la actualización tecnológica que permite obtener beneficios de desempeño y seguridad involucradas en la migración de las estaciones clientes Sistema de Información de Registro Civil (SIRC) y Centro de Acopio (CA) del PMTII.

Se instaló, migró e integró la información contenida en las nuevas estaciones clientes SIRC y CA del PMTII, sus bases de datos, a una nueva plataforma tecnológica en Windows 7.

Instalación y puesta en funcionamiento

Elaboro: Oficina de Control Interno



Se instalaron 2.230 Equipos Misionales en las Registradurías del país y Centros de Acopio, con el fin de que los menores de edad, a partir de los 7 años, puedan solicitar la Tarjeta de Identidad Biométrica, adquiriendo un documento con mayores medidas de seguridad, y dejar de producir la Tarjeta de Identidad Rosada.

Implementación de la estación SIRC biométrica y aplicativo Registro Civil en ambiente web. Migrar las bases de datos de identificación a una única base de datos.

Con respecto al Registro Civil en ambiente web (SIRC – WEB), en 2016, se desarrolló el aplicativo y se adelantaron pruebas y como resultado final a la fecha ya se encuentra operando en cinco Notarías en la ciudad de Bogotá. Para la vigencia del 2017, se tiene programado ingresar con más notarías a nivel nacional, toda vez que el aplicativo ya se encuentra disponible para su uso, así mismo, se implementará la funcionalidad de firma digital para 50 hospitales a nivel nacional a través de la herramienta mencionada.

Renovar la arquitectura de procesamiento de Oficinas Centrales y Matcher del AFIS.

Esta actividad estaba inicialmente programada para la vigencia 2018 – 2019 según el proyecto de “Fortalecimiento de la Plataforma Tecnológica del Sistema de Identificación y Registro Civil” inscrito en el DNP, pero de acuerdo con las necesidades evidenciadas en el marco del Contrato 003 de 2016, en el segundo semestre de 2016 se renovó el Hardware del Matcher.

✓ *Proceso Registro y Actualización del Sistema - RAS*

Inscripción Registros Civiles

La inscripción en el Registro Civil, representa para los ciudadanos colombianos gran importancia desde su nacimiento hasta el momento de su muerte, pues es el Registro Civil de Nacimiento, el que permite al ciudadano nacer a la vida jurídica y acceder a todos los derechos que se adquieren por ser ciudadano colombiano y así mismo, con la inscripción en el Registro Civil de Defunción, se procede a cancelar por muerte la identificación de la persona inscrita.

Es por ello que Registraduría Nacional del Estado Civil, desarrolló actividades para promover la inscripción en el registro civil a nivel nacional, con la implementación de herramientas que faciliten a las oficinas que ejercen la función registral prestar el servicio de una manera más ágil y eficiente, garantizando la incorporación de la

Elaboro: Oficina de Control Interno



REGISTRADURÍA NACIONAL DEL ESTADO CIVIL

totalidad de la información de los registros civiles a la base de datos central de la Registraduría Nacional del Estado Civil y por ende, permitiendo su disponibilidad para la elaboración de los documentos como Tarjetas de Identidad y Cédulas de Ciudadanía.

Estadísticas de Inscripción de Registros Civiles Registradurías y Notarias a Nivel Nacional y Consulados 2016

Registradurías 2016			Notarias 2016		Consulados 2016		Total
Concepto	Cantidad	Porcentaje	Cantidad	Porcentaje	Cantidad	Porcentaje	
RCN	504.183	75%	134.881	20%	34.499	5%	673.563
RCM	25.870	51%	23.233	46%	1.886	4%	50.989
RCD	57.969	26%	167.161	74%	1.945	1%	227.075
Totales	588.022	62%	325.275	34%	38.330	4%	951.627

Fuente: Dirección Nacional de Registro Civil - Safran-Colombia

Actualización de los Sistemas de Registro Civil

Mantener actualizadas las bases de datos del Sistema de Información de Registro Civil (SIRC), que contiene los registros civiles de nacimiento, matrimonio y defunción de los colombianos, permite depurar otras bases de datos a nivel de identificación y censo electoral, evitando fraudes por suplantación y garantizando los mecanismos de participación ciudadana.

Reporte de Registro Civiles de Defunción a través del aplicativo Web de la Entidad
Comparativo de grabación de RCD

Año	Registro Civil de Defunciones
2015	121.051
2016	166.044
Diferencia %	37,2%

✓ **Proceso de Certificación Documentación y Servicios relacionados con el Sistema de Identificación -CDS**

Expedición de copias de Registros Civiles con cobro y sin cobro 2015 Vs 2016

Clase	2.015	2.016	Variación%
RCN	1.103.023	1.941.766	76%
RCM	42.395	58.130	37,1%
RCD	80.879	109.113	35%

Atención e Información Ciudadana

Consultas realizadas al Grupo Jurídico de la Dirección Nacional de Registro Civil

Año	Cantidad de consultas	Variación %
2015	25.120	-10,4%
2016	22.506	

Fuente: Dirección Nacional de Registro Civil

Consultas realizadas al Servicio Nacional de Inscripción de la Dirección Nacional de Registro Civil

Elaboro: Oficina de Control Interno



REGISTRADURÍA NACIONAL DEL ESTADO CIVIL

Año	Cantidad de consultas	Variación %
2015	61.869	0,83%
2016	62.382	

Fuente: Dirección Nacional de Registro Civil

Sistema de Consultas de Certificados de Registro Civil link “*Conozca la oficina de su Registro Civil*”

Año	Cantidad de consultas	Variación %
2015	803.692	16 %
2016	930.913	

Fuente: Dirección Nacional de Registro Civil

El Grupo Jurídico, bajo la orientación del Director Nacional de Registro Civil, en el 2016 proyectó circulares que pretenden llenar vacíos normativos o desarrollar jurisprudencias en el tema registral, tales como las siguientes.

- **Circular 024 del 8 de febrero de 2016**

Cumplimiento y aplicabilidad de la sentencia SU696 de 2015, Derechos de los niños y las niñas; obligaciones de las autoridades encargadas del Registro Civil en el caso de hijos o hijas de parejas del mismo sexo.

Registros Civiles de Nacimiento de parejas del mismo género por tipo de oficina

RCN de hijos de parejas del mismo sexo para el año 2016					
Parejas de Género Masculino		Registraduria	Notaria	Consulado	Total
	Niños	142	57	5	204
Niñas	146	60	3	209	
Parejas de Género Femenino	Niños	112	31	6	149
	Niñas	112	52	5	169
Total		512	200	19	731

Fuente: Dirección Nacional de Registro Civil

- **Circulares 036 del 02 de marzo de 2016 y 080 del 18 de mayo de 2016**

Instrucciones para la inscripción de matrimonio celebrado en el extranjero entre personas del mismo sexo, y 080 “*Cumplimiento y Aplicabilidad de la Sentencia SU-214 de 2016, Inscripción de Matrimonio celebrado entre Parejas del Mismo Sexo en Colombia.*” Se han inscrito 143 registros civiles de matrimonio, de los cuales 54 corresponden a parejas cuyo sexo es Femenino y 89 a parejas cuyo sexo es Masculino.

Registros Civiles de Matrimonio de parejas del mismo género por tipo de oficina

RCM de parejas del mismo sexo para 2016				
	Registraduria	Notaria	Consulado	Total
Masculino	16	68	5	89
Femenino	10	42	2	54
Total	26	110	7	143

Fuente: Dirección Nacional de Registro Civil

- **Circular 086 del 3 de junio de 2016**

Elaboro: Oficina de Control Interno



REGISTRADURÍA NACIONAL DEL ESTADO CIVIL

Directrices para la inscripción de RCN cuya declaración y/o testimonios generen duda al Funcionario Registral acerca de la veracidad de los datos proporcionados.” Con las directrices se busca frenar las inscripciones de registros civiles de nacimiento con presuntas irregularidades (hijos de padres extranjeros sin domicilio legalmente establecido en Colombia, extranjeros hijos de padres presuntamente colombianos no identificados, declarantes de las inscripciones no idóneos, entre otras). Para tal fin, *se ha establecido que al día siguiente del asentamiento de primera vez del registro civil de nacimiento de un mayor de edad, el operador debe notificar el trámite a la Coordinación de Validación y Producción de Registro Civil de la Dirección Nacional de Registro Civil, al correo electrónico: validacionyproduccionrc@registraduria.gov.co, con una copia del registro civil, de sus antecedentes y de la tarjeta decadactilar cuando en la misma actuación registral se adelante el trámite de expedición de la cédula de ciudadanía del inscrito.*

Así mismo, en razón a que se ha evidenciado el diligenciamiento de registros civiles de nacimiento de manera extemporánea con algunas anomalías, se procedió a realizar un cruce de datos por Departamento desde 2011 hasta julio de 2016, donde se estableció el filtro de: Registro Civil de Nacimiento por Departamento para inscritos mayores de edad, y en razón a la *Circular 086* de 2016, se realizaron un total de 60.064 imágenes de registro civil de nacimiento en 33 entregas, 32 correspondientes a las Delegaciones Departamentales y 1 a la Registraduría Distrital; dichas imágenes corresponden de 2011 a 2016 y obedecen principalmente a los Departamentos de La Guajira, Atlántico, Bolívar, Magdalena, Valle del Cauca, Nariño, Cesar y Córdoba que representan un 77,7%.

Dirección Nacional de Identificación

✓ Proceso Registro y Actualización del Sistema Identificación

Expedición Tarjetas de Identidad primera vez biométrica de 7 a 17 años

La tarjeta de identidad azul biométrica, surge de la necesidad de brindar a los niños, niñas y jóvenes del país, un sistema de identificación más seguro, con mayores estándares de calidad, reemplazando progresivamente el formato rosado.

Mediante circular 111 de 27 de julio de 2016, se establecen las directrices para el cambio en el trámite de expedición de tarjeta de identidad rosada, de manera que los menores que tiene tarjeta rosada y requiere duplicado o rectificación de la misma, deben tramitar tarjeta de primera vez biométrica.



De igual forma ésta circular suprime el requisito de edad de 14 años para la renovación de la tarjeta rosada a biométrica, estableciendo que será necesario esperar a cumplir dicha edad.

La tarjeta de identidad azul biométrica, es producida en la fábrica de documentos de la Registraduría Nacional ubicada en Bogotá, donde se produce también la cédula de ciudadanía amarilla con hologramas. Este documento trae impreso un código de barras con la información biométrica del menor de edad, lo cual impide su falsificación. Así mismo, incluye la huella dactilar, una fotografía a color, la firma, lugar y fecha de nacimiento y de expedición de la tarjeta de identidad.

Producción Cédulas de Ciudadanía

La cédula de ciudadanía como documento de identificación quedó consagrada por la ley 7º de noviembre 8 de 1934, sancionada por el presidente Alfonso López la cual disponía en su artículo quinto que: *"...a partir del 1 de febrero de 1935 será obligatoria la presentación de la cédula de ciudadanía que para efectos electorales y aquellos actos civiles y políticos en los que la identificación personal sea necesaria."*

Gestión en Centros de Acopio a nivel Nacional

Los centros de acopio son oficinas en donde se reciben las tarjetas decadactilares de las Registradurías adscritas a cada Delegación Departamental. Estas contienen la información de las solicitudes de trámites de cedulación y tarjetas de identidad de 7 a 17 años, para ser digitalizadas y enviadas a las Oficinas Centrales para la producción del documento.

La Registraduría Nacional del Estado Civil cuenta a nivel nacional con 34 centros de acopio, coordinados por el área de Recepción de Material de la Dirección Nacional de Identificación, los cuales realizan la captura y digitalización de la información de los documentos de identidad de cada uno de los departamentos del país.

El papel que desempeñan estos centros de acopio es fundamental en el proceso de identificación, ya que es allí donde se digitaliza la fotografía, huellas y firma de las tarjetas decadactilares y se validan los datos del ciudadano con respecto al Archivo Nacional de Identificación (A.N.I.). En éstos también se realizan los controles de calidad de la fotografía y las huellas, y en caso de encontrar alguna inconsistencia, el material es devuelto a las Registradurías para su corrección.

✓ **Proceso de certificación, documentación y servicios relacionados con el sistema de identificación**

Expedición de certificados del estado de la cédula a través de la página Web de la Entidad.

Durante 2016, se expidieron **5.445.773** certificaciones gratuitas de vigencia de la cédula a través de la página web de la Entidad. **Proyectos de Inversión:**

Proyecto de Renovación Tecnológica

Que consistió en desplegar e instalar 2.230 equipos con las nuevas versiones de SIRC (Sistema de Identificación y Registro Civil SIRC) en Registradurías y Centros de Acopio, que contemplan la captura de huellas de los colombianos a partir de los 7 años, las Registradurías del país dejarán de producir la Tarjeta de Identidad Rosada y los menores de edad podrán solicitar la Tarjeta de Identidad Biométrica, adquiriendo un documento con mayores medidas de seguridad para los menores de edad, la Dirección Nacional de Identificación realizará campañas masivas de identificación vinculando a los establecimientos educativos del país.

Con la incorporación de solicitud del número de STICKER y la inclusión en el archivo de recaudos, se mejoró el control de la cantidad de copias expedidas y certificados de Registro Civil en las Registradurías del país, mediante el despliegue de los nuevos equipos con los ajustes respectivos a la aplicación.

Se llevó a cabo la actualización de la plataforma tecnológica a Windows 7, que permite obtener beneficios de desempeño y seguridad involucrados en la migración de las estaciones clientes SIRC y Centro de Acopio CA del PMTII, incluida sus Bases de Datos; brindando una mayor seguridad a nuestro sistema operativo en las Registradurías del país.

En el segundo semestre de 2016, se realizó la renovación del Hardware del Matcher.

Se garantizó el mantenimiento, operación y sostenibilidad de la plataforma tecnológica PMTII (Identificación y Registro Civil) a nivel nacional.

Atención a Población Desplazada

A 31 de diciembre de 2016, la *Unidad de Atención a Población Vulnerable (UDAPV)* realizó 200.176 atenciones, de las cuales, 13.942 corresponden a Registro Civil de Nacimiento, 88.653 Contraseñas de Tarjeta de Identidad y 97.581 Contraseñas de Cédula de Ciudadanía.

Elaboro: Oficina de Control Interno



REGISTRADURÍA NACIONAL DEL ESTADO CIVIL

Atenciones que se adelantaron de manera eficaz y eficiente, con altos estándares de calidad en pro de las comunidades desplazadas y que se encuentran en condición de vulnerabilidad en todo el territorio nacional.

Trámite	Cantidad
RCN	13.942
T.I.	88.653
C.C.	97.581
Total	200.176

Meta 2016	110.000
Total Atenciones	200.176
% Crecimiento	82%

A 31 de diciembre de 2016, se adelantaron acciones en 31 Departamentos del territorio nacional. De igual forma se llevaron a cabo 02 Jornadas de Registro e Identificación Binacionales, en el marco de la implementación de los convenios interadministrativos que la entidad ha suscrito con Ecuador – Perú y Panamá, permitiendo llevar la oferta de servicios en materia de identificación a los connacionales indocumentados que habitan en Zonas de Frontera.

La UDAPV superó la meta de los 23 Departamentos regionalizados para la presente vigencia, en razón a que a 31 de diciembre de 2016, se adelantaron acciones en 31 Departamentos, permitiendo un incremento en la cobertura de atención del 35%.

Meta 2016	23 Departamentos
Total Departamentos	31
% Crecimiento	35%

❖ **Estrategias Anti trámites – DNI**

En cuanto a la estrategia de racionalización de trámites y en lo que compete a la Dirección Nacional de Identificación se ha dado cumplimiento a las acciones propuestas para la vigencia de la siguiente manera:

- **Reducción y eliminación del pago de duplicado y rectificación de tarjeta de identidad en formato rosado para los menores que tramitaron su tarjeta de identidad de primera vez en el mismo formato. (No genera costo).**

Se culminó el proyecto de implementación del cambio de duplicado y rectificación de la tarjeta de identidad rosada para los menores que tramitaron su tarjeta de identidad de primera vez en formato rosado por tarjeta de identidad de primera vez biométrica sin costo alguno, se expedición de la Circular 111 de 27 de julio de 2016 con la cual se impartió la directriz del cambio en el trámite de expedición de la tarjeta de identidad rosada (duplicado y rectificación) y se logró completar

Elaboro: Oficina de Control Interno



REGISTRADURÍA NACIONAL DEL ESTADO CIVIL

el alistamiento del 100% de las estaciones de trabajo con la nueva versión de SIRC y de Tarjeta de Identidad a nivel nacional, con lo cual se lleva al 100% esta estrategia de racionalización. Como complemento de la acción, se hizo la actualización del trámite en el sistema Único de Información de tramites SUIT.

- ***Eliminación del requisito de edad de 14 años para renovación de tarjeta de identidad biométrica.***

Con la asesoría del Departamento Administrativo de la Función Pública se incluyó como una estrategia de racionalización, la eliminación del requisito de edad de 14 años para renovación de tarjeta de identidad biométrica para los menores que tenían tarjeta de identidad rosada. Esta directriz fue incluida en la Circular 111 de 27 de julio de 2016 con la cual se impartió la directriz del cambio en el trámite de expedición de la tarjeta de identidad rosada, con lo cual se llega al 100% en esta estrategia de racionalización. Como complemento se hizo la actualización de trámite en el sistema Único de Información de tramites SUIT.

- ***Reducción y eliminación del pago de la tarifa para los trámites de Duplicado y rectificación de la Cédula de ciudadanía, Duplicado y rectificación de la Tarjeta de Identidad, para los integrantes de las comunidades y pueblos indígenas habitantes de la República de Colombia.***

Se dio cumplimiento a esta estrategia mediante la expedición de la Resolución 973 de 12 de febrero de 2016 " por la cual se dispone la exoneración del cobro para la expedición de rectificaciones y duplicados de documentos de identificación y la expedición de copias y certificaciones de Registro Civil de los Integrantes de las Comunidades y/o Pueblos Indígenas habitantes de la República de Colombia" con lo cual se llega al 100% en esta estrategia de racionalización. Como complemento de la acción, se hizo la actualización del trámite en el sistema Único de Información de tramites SUIT.

- ***Aumento de Canales y/o puntos de atención para el trámite de Duplicado de Cédula de ciudadanía en línea.***

Se dio cumplimiento culminando el proyecto de implementación y puesta en marcha a partir del 15 de marzo de 2016, poniendo a disposición de la ciudadanía el duplicado en línea en todas las ciudades capitales del país y en los municipios zonificados. Se puede evidenciar en la página web de la Entidad, con lo cual se llega al 100% en esta estrategia de racionalización. Como complemento de la acción, se hizo la actualización del trámite en el Sistema Único de Información de Trámites SUIT.

▪ **Actividades de racionalización adicionales DNI**

Está en proceso la racionalización por aumento de canales de atención para el trámite de duplicado de tarjeta de identidad, por pago PSE en todas las ciudades capitales y municipios zonificados del país.

De igual manera, está en pruebas la racionalización por aumento de canales de atención para todos los trámites que constituyen hechos generadores de pago incluidos en la Ley 1163 de 2007, a través de operadores no bancarios.

Con el fin de descentralizar el pago de nuestros servicios en las entidades bancarias para que los colombianos cuenten con nuevas alternativas para realizarlos, se continúa adelantando gestiones para ofrecer el servicio del recaudo de la tarifa correspondiente a todos los hechos generadores de pago incluidos en la Ley 1163 de 2007, a través de operadores no bancarios.

Se otorgó acreditación de operador de servicios postales de pago a la firma *EFFECTIVO* Ltda., quien podrá a través de sus marcas *EFACTY* y *DIMONIX* recibir los pagos de las tasas por los servicios que presta la Registraduría Nacional del Estado Civil. De esta manera mediante circular 224 de 14 de diciembre de 2016, se impartieron directrices relacionadas con la implementación del nuevo canal de pago, informando mediante correo electrónico del 15/12/2016 que se iniciaron pruebas piloto en 5 Registradurías auxiliares de Bogotá: Teusaquillo, Suba Niza, Kennedy central, Chapinero, Puente Aranda.

Este ítem se incluirá para dar continuidad en la estrategia de racionalización para la vigencia 2017.

❖ **Mecanismos para mejorar la atención al ciudadano - DNI**

En cumplimiento al ítem “4.4. Actualizar en el Sistema Único de Información de Trámites SUIT, los trámites misionales de la Registraduría Nacional del Estado Civil,” la Dirección Nacional de Identificación ha presentado a la Oficina de Planeación de la Entidad, las solicitudes de actualización y creación de trámites que se han requerido en la vigencia y en particular acorde con los ajustes que se han requerido con ocasión de la racionalización de trámites.

Lo anterior mediante comunicaciones DNI – 031 de febrero 15 de 2016 , DNI 118 de abril de 2016, DNI 201 de fecha 09 de agosto de 2016 y DNI 235 de septiembre 7 de 2016 y DNI 317 de diciembre 27 de 2016

De igual manera, mediante comunicación DNI 223 de 289 de agosto de 2016 se solicitó a la Oficina de Comunicaciones y Prensa, la actualización de la
Elaboro: Oficina de Control Interno

información en los trámites de tarjeta de identidad con ocasión a la expedición de la Circular 111 de 27 de julio de 2016.

Una vez confirmado el despliegue total, los trámites fueron aprobados por el *DAFP* y actualizados en el SIVIRTUAL.

Elaborar informe trimestral de PQRSD, para identificar oportunidades de mejora en la prestación de los servicios. Aunque dentro de este componente la actividad está a cargo de la Coordinación de PQRSD'S, en esta dirección se muestran acciones adelantadas al respecto.

Grupo de atención e información al Ciudadano CAIC

Dentro de las quejas recibidas de forma verbal en esta oficina, lo más relevante es la ausencia de un digiturno acorde a la atención que exige este tipo de servicio, para poder asignar de forma ordenada turnos de atención. (Se viene realizando manualmente entregando fichas).

Al respecto, producto de la gestión realizada en conjunto con la Dirección Nacional de Identificación, Dirección Administrativa y el Grupo de Compras, mediante invitación Pública 030 de 2016, finalmente se adjudicó el contrato a la firma M.A. ELECTRONIKA S.A.S., cuyo objeto corresponde al suministro e instalación de un sistema de gestión y atención de filas, a fin de facilitar y optimizar el servicio a los usuarios del CAIC. Se solicitó prorrogación a la CARTA DE ACEPTACION MCRN – 026 – 2016, hasta el 31 de enero de 2017, con el fin de garantizar el cumplimiento del objeto contractual.

Macroproceso Electoral

Dirección y organización de debates electorales

✓ Elecciones nuevas y complementarias (Atípicas)

Durante la vigencia 2016 se llevaron a cabo elecciones nuevas, complementarias o de mecanismos de participación:

Para estos eventos electorales se encontraban *1.043.408 ciudadanos aptos para votar, ejerciendo su derecho al voto solamente 374.026 sufragantes*, teniendo así una participación del 35.84% de la población que se encontraba habilitada para votar.

Para los comicios electorales relacionados, se instalaron 2.112 Mesas de votación para las cuales se designaron 14.002 Jurados de votación de los cuales 9.634 asistieron a capacitación presencial.

Se contó con cobertura biométrica de la casa (31 equipos de la DCE y equipos prestados por las Delegaciones) en 313 Mesas de votación. Para la elección de gobernador de La Guajira se utilizaron 611 equipos de biometría suministrados por el contratista con cobertura en 924 mesas de votación.

Finalmente, se hizo entrega de 21 credenciales el mismo día de la elección y 1 Credencial fue entregada (1) día después de iniciado el escrutinio departamental (Gobernación de la Guajira).

✓ ***Plebiscito 2 de octubre de 2016***

La Registraduría Nacional del Estado Civil, le cumplió al país organizando el plebiscito del 02 de octubre de 2016 en 05 semanas, con las medidas de transparencia que brindan garantías a los participantes en el proceso electoral.

Un total de 34.899.945 de ciudadanos estaban habilitados para sufragar en el país y en el exterior para el Plebiscito, en las 81.925 mesas de votación instaladas en los 11.034 puestos de votación dispuestos para el proceso.

Se utilizaron 3.900 máquinas de biometría para identificar a los votantes en el plebiscito del 2 de octubre.

Con la utilización de 15.000 tarjetas braille, por primera vez en Colombia el voto de personas en condición de discapacidad visual fue secreto.

1.956 comisiones escrutadoras prestaron su servicio para impartir legalidad a los resultados del plebiscito del 2 de octubre.

Para este evento plebiscitario se inscribieron 1.915 comités de campaña, de los cuales 1.674 fueron aprobados por el SÍ y 166 aprobados por el NO. Los comités de campaña aprobados postularon 54.392 testigo electorales de los cuales se designaron 32.358 para velar por transparencia en plebiscito 2016.

545.354 ciudadanos fueron designados para prestar el servicio de jurados de votación en el plebiscito 2016.

Para el proceso de capacitación se elaboraron 2.700 kits didácticos, se imprimieron y distribuyeron 664.000 cartillas para jurados de votación, se designaron alrededor 300 funcionarios de la Registraduría del Estado Civil como

Elaboro: Oficina de Control Interno

instructores de cara al plebiscito y se distribuyeron 241.659 refuerzos para los jurados de votación.

Las jornadas de instrucción (oportunas y claras) permitieron a los actores del proceso electoral tener un mejor desempeño durante la jornada.

✓ ***Actualización y depuración del Censo Electoral***

De conformidad con lo dispuesto en el Código Electoral Decreto 2241 de 1986, la Ley 1475 de 2011 – Artículo 48 y en desarrollo del artículo 37 del Decreto 1010 de 2000, se realizó la depuración y actualización del Censo Electoral.

Como resultado de esta labor, 1.021.378 cédulas de ciudadanía fueron afectadas como consecuencia del proceso de actualización y depuración del Censo Electoral durante el 2016.

Por otra parte, con el fin de coordinar novedades que puedan afectar el cierre del Censo Electoral, cada vez que se surtan elecciones ordinarias, atípicas o un mecanismo de participación ciudadana, se adelantaron mesas de trabajo con la RDRCI en la cuales se trataron algunos temas como:

- Creación de un campo de ESTADO en las tablas para que a través de la Interfaz ANI-CENSO con el fin que Censo pueda tener un control de los registros reportados por Identificación
- Registro de novedades interface ANI- CENSO (Vs) novedades que a parecen sobre el mismo documento en base de datos Censo

Se creó una tabla en la interfaz ANI-CENSO y la Coordinación Grupo Técnico de la Dirección de Censo Electoral tiene un control sobre cada registro y se puede verificar si el registro tiene o no novedad para Censo. Si no tiene novedad el registro queda procesado efectivamente y si tiene novedad, Soporte Técnico entra a validar cual es el motivo de esa novedad; permitiendo de esta forma que se haga más efectiva la actualización y depuración del censo.

✓ ***Digitalización Formularios E-11***

La Dirección de Censo Electoral, con el fin de salvaguardar la información contenida en los Formularios E-11 - Acta de instalación y registro general de votantes - correspondientes de las elecciones realizadas durante el 2014 (Congreso, Presidente y Vicepresidente de la República Primera y Segunda Vuelta) realizó su digitalización.

Elaboro: Oficina de Control Interno

✓ **Trashumancia electoral**

Conforme a las 160 resoluciones expedidas por el Consejo Nacional Electoral mediante las cuales determinan la posible inscripción irregular de algunas cédulas de ciudadanía, la Registraduría Nacional procedió a realizar la respectiva afectación en el censo electoral con la inclusión de las novedades generadas con ocasión del certamen electoral del 2015 y las decisiones tomadas por el CNE y los fallos judiciales sobre trashumancia electoral.

✓ **Información Electoral – IE**

El Macroproceso Electoral, ha dado respuesta de manera oportuna a los 4.771 requerimientos efectuados por los particulares y las diferentes instancias de Organismos de Vigilancia y Control y colombianos en general que han solicitado información sobre temas electorales, ya sea vía Web o por otro medio.

✓ **Verificación y Validación de Apoyos**

Se adelantó el proyecto “La Registraduría está comprometida con la participación ciudadana”, sobre Mecanismos de Participación Ciudadana donde se trabajaron los siguientes temas:

- Guía para la lectura del proyecto y estructura temática.
- Introducción, principios y objetivos del proyecto.
- Marco normativo general
- Insumos internos trámite ante la Registraduría.
- Flujogramas y el paso a paso de cada M.P.C.
- Material de capacitación
- Cartillas por cada M.P.C.
- Proceso y procedimientos

En desarrollo de lo establecido por la Constitución Política, la Ley 134 de 1994, la Ley 1757 de 2015 y demás normas que los regulan, fueron registradas durante el 2016 ante la Registraduría Nacional del Estado Civil, 87 Mecanismos de Participación Ciudadana.

En 17 departamentos del país se inscribieron iniciativas ciudadanas para promover mecanismos de participación, así:

- Una (1) Consulta Popular y siete (7) Iniciativas Legislativas y cinco (5) Referendos Constitucionales del orden Nacional.

- 74 iniciativas del orden territorial: una (1) Iniciativa Normativa, (13) Consultas Populares y (60) Cabildos Abiertos.

De forma veraz y oportuna, la Registraduría Nacional verificó 5.410.070 apoyos ciudadanos presentados por los promotores de los diferentes mecanismos de participación ciudadana adelantados durante el 2016.

✓ **Cumplimiento de actividades y metas**

Reducción de pasos para el ciudadano (aplica para los trámites; Inscripción de cédulas para votar en Colombia y/o en el exterior, información electoral e inscripción del Promotor o comité Promotor para un Mecanismo de Participación ciudadana

En cumplimiento de las actividades y metas planteadas, la Registraduría Delegada en lo Electoral y sus Direcciones de Gestión y Censo Electoral desarrollaron el proyecto “*La Registraduría está comprometida con la Participación Ciudadana*”. Este proyecto se realizó pensando en cómo hacerle más fácil al ciudadano el trámite ante la Registraduría del Estado Civil.

Como punto fundamental se elaboró el Formulario de Inscripción del Promotor y/o Comité Promotor, el cual incluye en su reverso las instrucciones de su diligenciamiento paso a paso y de los documentos que deben adjuntarse para la inscripción, la Registraduría ante la cual debe presentar la iniciativa, entre otros.

El proyecto incluye adicionalmente el paso a paso de cada una de los mecanismos y flujogramas que facilitarían al ciudadano conocerlos.

Recursos Financieros y Tecnológicos: En el desarrollo de las actividades enfocadas a los aplicativos (software y hardware) relacionadas con los mecanismos de participación ciudadana se presenta gran dificultad por la falta de disponibilidad presupuestal. La Registraduría Delegada en lo Electoral no cuenta con los recursos financieros y tecnológicos necesarios para la creación de nuevas herramientas que faciliten, tanto a la Entidad como a los ciudadanos, el manejo de la información producto de este tipo de mecanismos de participación.

Talento Humano: Se ha contado con un equipo de trabajo comprometido y con disposición para enfrentar los retos que trae consigo la consecución de las metas para alcanzar el cumplimiento de estas actividades.

Proyecto “Inscripción de candidaturas por grupos significativos de ciudadanos en nuevas elecciones y elecciones complementarias”

Elaboro: Oficina de Control Interno



REGISTRADURÍA NACIONAL DEL ESTADO CIVIL

- Manual de inscripción de candidaturas en nuevas elecciones y elecciones complementarias (Atípicas).
- Resolución No. 4662/16 “Por la cual se reglamenta el procedimiento relativo a la presentación y revisión de firmas para la inscripción de candidatos a nuevas elecciones y complementarias (Atípicas)”.
- Circular No. 088 de 2016 – Procedimiento para la aplicación de la Res. 4662/16.

Proyecto “División Política Administrativa – DIVIPOL”

Con miras al desarrollo del proceso de inscripción de ciudadanos que dará inicio en marzo de 2017 de cara a las elecciones que se realizarán en el 2018 - Congreso de la República y Presidente y Vicepresidente de la República – y en general para los eventos electorales que se adelanten, se elaboró el Manual de la División Política Administrativa - DIVIPOL con el ánimo de facilitar la actualización de la DIVIPOL para las elecciones que se realizan en el país y que de acuerdo con la legislación actual, debe ser concordante con el Plan de Ordenamiento Territorial -POT-, Plan Básico de Ordenamiento Territorial -PBOT- y Esquema de Ordenamiento Territorial -EOT- acordado por el Concejo en cada municipio.

Proyecto “Instructivo manejo y custodia de documentos electorales”

Este instructivo tiene como fin establecer la cadena de custodia de los documentos electorales desde el cierre de la jornada electoral (4:00 p.m.) hasta la fecha en que terminen los escrutinios generales por parte de la Delegación Departamental, Registraduría Distrital, Especial, Municipal y Auxiliar del Estado Civil, su posterior archivo y custodia.

Se hace especial énfasis en la recepción y almacenamiento de las carpetas legajadas, que sean entregadas por las distintas comisiones escrutadoras al archivo y del traslado y disposición final de los votos en sus respectivos paquetes hacia la Registraduría a fin de resguardarlos y preservarlos de manera eficaz con el objeto de dar respuesta pronta y clara ante eventuales o posibles acciones a que hubiere lugar en el futuro, garantizando así la cadena de custodia de cada uno de ellos.

Para este fin se establecieron los siguientes parámetros:

- Entrega de documentos electorales una vez finalizada la jornada electoral
- Archivo de los documentos electorales por parte del Secretario de la Comisión Escrutadora
- Custodia y conservación de los documentos en los archivos de la Registraduría

Elaboro: Oficina de Control Interno

- Periodo de conservación de los Votos

✓ **Voto Electrónico**

Se han asumido, mediante acciones concretas y dentro del marco de la Ley 1475 de 2011, las siguientes tareas:

Se activó nuevamente la Comisión Asesora el 10 de febrero de 2016, sesión que no se pudo llevar a cabo por falta de quorum.

El 25 de febrero de 2016, el Secretario Técnico entregó un informe pormenorizado y detallado del estado del avance de la comisión desde su creación.

El 10 de marzo de 2016, el Secretario Técnico explicó en detalle los envíos realizados a cada uno de los miembros de la comisión, los cuales contenían la relación de las actas aprobadas, convocatorias que no cumplieron el quorum, reglamento del funcionamiento de la Comisión Asesora, relación de agendas u órdenes del día de las 46 convocatorias y las realizadas por correo electrónico.

Adicionalmente, se presentó el *cronograma* que contiene las actividades para llevar a cabo la prueba piloto y el *estudio* que contiene los componentes técnicos Para la implementación de voto electrónico.

- El 21 de abril de 2016, se presentó el documento que contiene el componente técnico para la implementación de voto electrónico de manera presencial, el cual es enviado a los miembros de la Comisión Asesora para sus observaciones.
- El 05 de mayo de 2016, se informa a los asistentes de la Comisión, que el documento técnico no ha sido posible “cerrarse” toda vez que se recibieron observaciones de la Procuraduría General de la Nación, Partido Opción Ciudadana, Ministerio de Hacienda y Crédito Público y el Partido Polo Democrático Alternativo. De ello existe el soporte físico.
- Dando cumplimiento al cronograma, el día 18 de mayo de 2016 se publica en el Diario El Tiempo la invitación pública a cotizar las tecnologías para la prueba piloto, con el fin de realizar el sondeo de mercado.
- El 27 de mayo se reciben inquietudes de 15 empresas interesadas en realizar el sondeo de mercado, las cuales son resueltas y enviadas por correo electrónico el 09 de junio de 2016.
- El 23 de junio de 2016 se reciben las cotizaciones de 13 empresas oferentes que cuentan con los modelos (DRE – OMR) aprobados por la comisión asesora.
- El 01 de julio de 2016 se realiza la evaluación de cotizaciones

En conclusión:

- Se ajusta el componente técnico con fundamento en dos (2) tecnologías.
- Se programa el proceso sondeo de mercado.
- Se adelanta una invitación pública y abierta a firmas nacionales y extranjeras
- Se presentaron 13 firmas

El 07 de julio de 2016, se solicitan los recursos al Ministerio de Hacienda y Crédito Público.

El 3 de agosto de 2016 el Ministerio de Hacienda, manifiesta no contar con los recursos requeridos por la Registraduría Nacional del Estado Civil para el desarrollo de este proyecto. Hecho que es reiterado mediante comunicaciones del 22 de septiembre de 2016.

Se solicitaron recursos para el 2017 y el 8 de noviembre de 2016 el Ministerio de Hacienda reitera que no existen recursos para la vigencia 2017.

Es pertinente señalar, que cumplida esta fase, tal como se aprobó en el cronograma, la Registraduría elaboró el Estudio de necesidad, para la prueba piloto de voto electrónico.

Adicionalmente, es importante precisar que respecto a la dinámica de la Comisión de voto electrónico se destaca que durante el 2016 se efectuaron 18 citaciones. Solo fue posible sesionar en 9 oportunidades, dado que en los demás casos no se contó con el quorum deliberatorio reglamentario.

Las efectivas tareas, que se han previsto durante el presente año, se encuentran descritas en un cronograma de actividades, las cuales se encuentran a la fecha en plena ejecución, debiendo destacar que dentro del interregno de creación de la Comisión Asesora hasta la fecha, es la primera ocasión que se vislumbra objetiva y materialmente con hecho la voluntad de cumplir con las prescripciones legales consignadas en la Ley 1475 de 2011 en lo tocante a la programación e implementación de la prueba piloto de voto electrónico.

Aplicación de nuevos criterios para la estructuración de los equipos de trabajo en elecciones atípicas

Con motivo de elecciones atípicas, se han administrado diversos criterios de selección y designación de servidores (as) que prestan sus servicios electorales, atendiéndose entre otros lo siguiente: a) seleccionar personal de los departamentos vecinos al de ubicación del municipio, en consideración a los

Elaboro: Oficina de Control Interno

costos de traslado y atendiendo criterios de promoción, inducción, reinducción en acciones electorales; b) escoger personal con criterios de motivación en consideración a la experiencia y buen servicio a la Entidad (existe un valioso recurso humano que históricamente no ha sido tenido en cuenta para actividades electorales fuera de su jurisdicción); y c) adoptar criterios de integración e intercambio de conocimientos entre los funcionarios (as).

Centro de Estudios en Democracia y Asuntos Electorales – CEDAE

El Centro de Estudios en Democracia y Asuntos Electorales – CEDAE, realiza actividades que se encuentran directamente relacionadas con sus competencias y que se relacionan con la capacitación de los servidores de la Registraduría Nacional del Estado Civil, investigaciones sobre temas misionales y el fortalecimiento de los valores cívicos y democráticos a través del proyecto “*Todos somos democracia*”, que ha venido fortaleciendo y consolidando a nivel interno y que ha empezado a generar conciencia sobre el trabajo que despliega la Registraduría como garante del acceso al goce efectivo de los derechos y la salvaguarda de la democracia con procesos electorales transparentes y eficientes.

Todos Somos Democracia

“Todos somos democracia” es el programa de la Registraduría Nacional del Estado Civil que pretende promover valores cívicos y democráticos en niñas, niños y jóvenes, concientizar a las nuevas generaciones respecto de su papel en la sociedad y contar con ciudadanos conscientes de la importancia de la participación.

Actividades que este proyecto ha desarrollado:

- Visitas guiadas a la Entidad
 - Museo Itinerante
 - Feria de servicios – DNP (organizadas por el Departamento Nacional de Planeación)
 - Juego de mesa – “Todos somos democracia”
 - Foros y actividades
-
- ❖ 25.321 niños formados en valores democráticos en 2016, aumentando la cobertura de beneficiados en relación con el 2015 en más de un 1.000%
 - ❖ Proyecto de Gobierno Municipal Juvenil, la Registraduría Nacional del Estado Civil, se propuso enseñar y promover el desarrollo de VALORES,

CONOCIMIENTOS Y COMPETENCIAS CIUDADANAS necesarios para vivir en una sociedad democrática, a través de la ejecución de un proyecto innovador dirigido a niños, niñas y adolescentes

En desarrollo de este programa de la Registraduría Nacional del estado Civil, la participación electoral de los niños superó la de los adultos en Funza, Facatativá, La Calera y Cota con un 71% de votantes frente al promedio del 67 % obtenido en las elecciones locales

- ❖ Actividades lúdicas, la Registraduría Nacional del Estado Civil, forma en valores democráticos a los colombianos.

Presentar el juego “Todos somos democracia”, como una herramienta lúdica de aprendizaje, para que en los colegios y en el seno de las familias, las personas desde los 12 años en adelante, se apropien de los conceptos de civismo, participación, democracia y del quehacer de la Registraduría Nacional del Estado Civil.

- ❖ Foros organizados por la Entidad que constituyen un mecanismo de impacto que promueve el diálogo entre los diversos estamentos de la sociedad, en temas relacionados con sus ejes misionales.

Foros, conversatorios y talleres lúdicos en colegios para los niños y jóvenes, en universidades y en escenarios académicos sobre mecanismos de participación, Paz y posibles escenarios del post conflicto, se realizaron:

- ✓ Foro de alternancia, paridad y equidad de género con el apoyo de ONU Mujeres, en la ciudad de Bogotá, el día 30 de marzo, con participación de más 150 personas de partidos, movimientos políticos, organizaciones civiles y la academia.
- ✓ Foro sobre selección de candidatos, el 8 de junio en la ciudad de Bogotá, con el apoyo del IEPRI de la Universidad Nacional y el NIMD, en el que se socializó la investigación que el CEDAE contrató con el IEPRI, sobre el proceso de selección de candidatos de los partidos y movimientos políticos y su democratización, así como una investigación del NIMD, sobre el mismo tema. Se contó con la participación de más de 70 personas asistentes.
- ✓ Se adelantó un conversatorio con la Universidad Nacional – Selección de candidatos: en la Universidad Nacional con la participación de 30 personas.
- ✓ Foro sobre “La participación ciudadana como mecanismo de paz en el posconflicto”, el 4 de noviembre en la ciudad de Santa Marta, con la participación de conferencistas Internacionales de la ciudad de México, El Salvador y España y miembros de la sociedad civil, académicos y algunos de los partidos y movimientos políticos. Contó con una concurrenda asistencia de más de 200 personas de la Región.

Elaboro: Oficina de Control Interno

Investigaciones

Para la vigencia 2016, se tomó la decisión de invertir más en capacitaciones, particularmente en el proyecto *“Todos somos democracia”*. En las investigaciones de 2016, se incluyó el tema de Registro Civil e Identificación en una temática que tiene gran impacto como lo es el enfoque diferencial para los pueblos indígenas.

La Registraduría Nacional del Estado Civil lidera la investigación en los temas de mayor relevancia y trascendencia nacional relacionados con la identificación, el registro civil y el derecho electoral.

Se estructuraron las siguientes investigaciones:

- ✓ Estatuto de la oposición: se entregará un documento que busca ser un referente para la construcción normativa de esta importante compilación que a veinte cinco años de expedición de la Constitución aún no se ha proferido.
- ✓ Estructura de la Organización Electoral: se realizará un análisis sobre los orígenes de la organización electoral colombiana, así como la comparación con otros sistemas jurídicos, con el fin de realizar unas recomendaciones que permitan fortalecer la autonomía e independencia de la organización.
- ✓ Análisis de los sistemas de información público y privado relacionados con datos e información electoral y partidista colombiana.
- ✓ Enfoque diferencial y las acciones afirmativas constituyen un eje central de nuestra administración
- ✓ Se realizaron talleres lúdicos en los centros Crecer para la elección de personero: Centro Crecer Bosa y Centro Crecer Suba, con la participación de 200 niños.
- ✓ Se viene adelantando una investigación *para la aplicación del enfoque diferencial en materia de Registro Civil, identificación y participación política para pueblos indígenas en Colombia*. El resultado de esta investigación que tiene un componente teórico y otro de trabajo de campo, busca fortalecer a la Registraduría en el cumplimiento de sus propósitos misionales.
- ❖ Lanzamiento de la Revista “Democracia Actual”, la Registraduría Nacional del Estado Civil cuenta con un medio de divulgación especializada en sus temas misionales.

Revista “Democracia Actual”, con una periodicidad anual, la cual será un referente nacional e internacional en los temas misionales de la Entidad. Por ello cuenta con un estricto sistema de “pares evaluadores” que garantizan la calidad y pertinencia de los artículos publicados.

Capacitaciones

- ❖ Fortalecimiento institucional a través de la capacitación de funcionarios contribuyendo a la eficiencia y la prestación de un mejor servicio a los colombianos

Con la participación del Señor Registrador Nacional del Estado Civil y sus directivos, se realizó capacitación en valores cívicos a los servidores del nivel nacional, que se replique en el nivel desconcentrado.

- ✓ Conversatorio sobre mecanismos de participación ciudadana
- ✓ Capacitaciones en temas estratégicos y misionales (Identificación y Electoral).

Fortalecimiento institucional en temas misionales 1.975 servidores públicos capacitados en 19 talleres a lo largo del territorio nacional.

Ética del Servidor Público: 229 funcionarios capacitados en seis (6) ciudades; Barranquilla, Bucaramanga, Armenia, Pasto, Popayán y Medellín.

Uso de redes sociales: 20 servidores públicos, capacitados en la ciudad de Bogotá.

1.3. ADMINISTRACIÓN DEL RIESGO

Se desarrollaron estrategias en esta materia, organizadas por la Oficina de Planeación, se adelantó una específica sobre riesgos de corrupción. En términos generales se evidenció la implementación y continuidad de cultura de seguimiento a los riesgos identificados en los procesos, realizado con base en los mapas y en general con la estructura de la Entidad vigente en 2016.

Dentro del proceso de reingeniería, 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 corrupción

Se suministraron los lineamientos técnicos y las indicaciones, con base en las cuales requirió a las áreas competentes la construcción del mapa de corrupción.



Se diseñaron las herramientas para la gestión del riesgo de corrupción actualizadas de conformidad con los parámetros metodológicos y legales adoptados por el estado colombiano en la materia.

Se diseñó un aplicativo en Excel (instructivo y taller de diligenciamiento), con el objeto de facilitar la construcción de los mapas de riesgos de corrupción, que finalmente permitió la consolidación del mapa de riesgos de corrupción de la Registraduría Nacional del Estado Civil - RNEC, el Fondo Rotatorio y el Fondo Social de Vivienda y de 28 de las 32 Delegaciones Departamentales. <http://www.registraduria.gov.co/-Proyectos-Plan-Anticorrupcion-y-de-.html>

Riesgos de Gestión

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>

Fondos Adscritos a la Registraduría Nacional del Estado Civil

Fondo Rotatorio – FRR.

El Fondo Rotatorio de la Registraduría Nacional del Estado Civil – FRR, ha contribuido financieramente a la satisfacción de necesidades de bienes y servicios de las áreas que hacen parte de los procesos misionales y de apoyo de la Registraduría y del CNE. Los aspectos a destacar de la gestión del Fondo, lo constituyen los criterios de eficiencia en materia de ordenación del gasto, la transparencia en la contratación y efectividad en la ejecución de los recursos presupuestales disponibles.

Fondo Social de Vivienda

El Fondo Social de Vivienda se ha venido fortaleciendo financieramente por el aumento sólido de su patrimonio, lo que ha generado una disminución en las transferencias de la nación.

En desarrollo de su actividad, durante la vigencia 2016, la Junta Directiva se reunió en nueve (9) ocasiones y a partir de los listados establecidos y del presupuesto disponible, se adjudicaron 176 créditos, de los cuales se presentaron 39 renunciaciones y dos (2) invalidaciones, quedando un total de 135 créditos.

2. Evaluación y Seguimiento

Este Moduló de Evaluación y Seguimiento, considera aquellos aspectos que permiten valorar en forma permanente la efectividad del Sistema de Control Interno cuyos fines esenciales son medir, evaluar y hacer seguimiento a los controles internos, de manera independiente, justa y con sentido de pertenencia, posibilitando la búsqueda de la eficiencia, la eficacia, calidad y economía de los diferentes procesos, encaminados al cumplimiento de objetivos y metas previstos en la misión de la Entidad, así como evaluar y contribuir al fortalecimiento de la cultura del autocontrol autorregulación y la autoevaluación de la Entidad

2.1. AUTOEVALUACIÓN INSTITUCIONAL

La autoevaluación en 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.

En 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 el cumplimiento del **PAI 2016** del **98.67%**. Aprobado en Comité de Coordinación del Sistema de Control Interno realizado el 28 de enero de 2016 y trazado con el fin de realizar ejercicio auditor por macroprocesos; en la Registraduría Nacional del Estado Civil, Fondo Rotatorio de la Registraduria Nacional del Estado Civil y Fondo Social de Vivienda.

2.2. AUDITORÍA INTERNA

La Oficina de Control Interno, de acuerdo con la naturaleza de sus funciones, asignadas mediante la Ley 87 de 1993, aprobó en el Comité de Control Interno mediante acta 001 de 28 de enero de 2016, el Plan Anual de Auditorias para la vigencia 2016, por Registraduría Nacional del Estado Civil (incluye Delegaciones Departamentales) y sus Fondos adscritos (Fondo Rotatorio- FRRNEC y Fondo Social de Vivienda- FSV).

Para el periodo comprendido entre el 01 de enero y el 31 de diciembre de 2016, se programaron en el Plan Anual de Auditorias “PAI”, de acuerdo a la modificación presentada y autorizada en Comité de Coordinación del Sistema de Control

Elaboro: Oficina de Control Interno



**REGISTRADURÍA
NACIONAL DEL ESTADO CIVIL**

Interno de 20 de septiembre de 2016; por Registraduría Nacional del Estado Civil; 182 actividades entre auditorías y seguimientos Regulares, con un porcentaje de cumplimiento del 100%, por Fondo Rotatorio de la RNEC, 161 auditorías y seguimientos regulares, con un porcentaje de cumplimiento 98% y por Fondo Social de Vivienda 46 auditorías y seguimientos regulares, con un porcentaje de cumplimiento del 93%. Obteniendo un total de 389 auditorías y seguimientos regulares con un porcentaje de ejecución de PAI de 98.67%. Igualmente, se realizaron 23 Auditorías Especiales en las Delegaciones Departamentales, la ejecución de los seguimientos, corresponde al 100%.

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, en cumplimiento del Programa Anual de Auditorías, 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, que es un instrumento que ayuda al cumplimiento de los objetivos institucionales, asegurando la eficacia del Sistema de Gestión de Calidad, así como establecer oportunidades de mejora, que 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	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Servicio a los colombianos ✓ Planeación de la Gestión Institucional ✓ Administración del Sistema Integrado de Gestión ✓ Comunicación Organizacional
	Misionales	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Registro y Actualización del Sistema - RAS ✓ Certificación Documentación y Servicios - CDS
	Apoyo	<ul style="list-style-type: none"> ✓ 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	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Auditorías Integrales y Evaluación del Sistema Integrado de Gestión. ✓ Evaluación a la Gestión Institucional

Elaboro: Oficina de Control Interno



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: OCI - Auditoría Interna de Calidad - Vigencia 2016

Los cuales, en su conjunto, dan cumplimiento al alcance del Sistema de Gestión: “Inscripción en el Registro Civil, Identificación y Expedición de Tarjeta de Identidad y Cédula de Ciudadanía”, de acuerdo con los lineamientos establecidos en la Norma Internacional ISO 9001:2008.

La auditoría interna de calidad, efectuada entre el 1º y el 12 de diciembre, fue realizada por auditores internos de calidad de la Entidad, quienes, de carácter voluntario, atendieron la convocatoria realizada por la Oficina de Control Interno, de los cuales se conformaron un total de 5 equipos.

Adicionalmente se contó con la participación de un Auditor líder externo, quien realizo auditoría en los procesos de:

- 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

Por otra parte, se destaca que gracias a la implementación del Sistema de Gestión de Calidad- SGC- y a la Certificación obtenida en 2015, por parte de la firma *certificadora ICONTEC* - para el Macroproceso Misional de **Identificación**, en la Entidad. La auditoría de seguimiento realizada los días 26, 27 y 28 de enero de 2016, por parte de la firma certificadora ICONTEC, **recomendó mantener la Certificación del Sistema de Gestión, otorgada en 2015**, por un año más a la Registraduría Nacional del Estado Civil en “la Inscripción en el Registro Civil, Identificación y Expedición de Tarjeta de Identidad y Cédula de Ciudadanía, una vez fueron evaluados y aprobados los requisitos relacionados en la norma internacional ISO 9001:2008.

2.3. PLANES DE MEJORAMIENTO

La Oficina de Control Interno, en lo referente a los planes de mejoramiento, acompaña a los diferentes macroprocesos, procesos, delegaciones

Elaboro: Oficina de Control Interno

departamentales y Registraduría Distrital de la Entidad en la formulación de los planes de mejoramiento derivados de las auditorías y diversos seguimientos, y consolida la información correspondiente en la matriz de los planes de mejoramiento *por procesos e institucional*.

De los seguimientos realizados por la Oficina de Control Interno, en los cuales no sólo se realizó la revisión de las acciones de mejora definidas por cada uno de los procesos, adicionalmente se brindó asesoría y acompañamiento a las áreas en cuanto al cumplimiento de las acciones. *El Plan de mejoramiento por procesos* finaliza la vigencia con 409 acciones, de las cuales se dan por cumplidas 98 acciones, lo que representa un 23.96% del total de acciones planteadas, se identificaron 8 acciones que fueron replanteadas.

Con relación al 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 vigencias 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.

3. Eje transversal de Información y Comunicación

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. La Entidad en cumplimiento de este eje transversal ejecuto en la vigencia 2016, las siguientes actividades:

Actividad 1: Publicar 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.

Elaboro: Oficina de Control Interno

Actividad 2: Elaboración de comunicados de prensa: Hasta el 31 de diciembre se han realizado 172 comunicados de prensa, los cuales se socializaron a través de la página web de la entidad y la base de datos de periodistas.

Actividad 3: Administración sitio web de la Entidad: La página web inició con el nuevo diseño a partir del 31 de mayo, durante este tiempo se han tenido: 20598 documentos tramitados y 166.574.072 visitas.

Actividad 4: Protocolo y logística de eventos: Durante lo corrido del segundo semestre se han realizado 21 participaciones por parte del señor Registrador, en las cuales podemos ver sus intervenciones sobre la rendición de cuentas, el plebiscito (programación, realización, resultados, etc.), firma de convenios (COLPENSIONES, Minjusticia, ASOBANCARIA, BBVA, Banco agrario, entre otros), todo lo anterior se puede apreciar a través del canal de youtube y en el enlace <http://www.registraduria.gov.co/-Informe-2016-.html>.

Actividad 5: 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 y se puede ve en el siguiente link: <https://www.youtube.com/user/RegistraduriaNal/videos>

Actividad 6: Administración y actualización de las redes sociales: En lo corrido del año se han realizado un promedio de 960 publicaciones en los canales de las redes sociales, en youtube se han subido 11 sobre plebiscito, 58 de programa Nuestra Huella, videos de temas varios.

Actividad 7: Elaboración y diseño de material impreso: En lo corrido de este año se han impreso 84.000 ejemplares de la revista Nuestra Huella 81 (una cada mes), tarjetas de cumpleaños, diplomas para capacitaciones, material pedagógico para visitas de niños e impresión de libros de varios, etc.

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 OCP material didáctico que apoya esta actividad, (sopa de letras, tarjetas electorales, carnets, etc.).

- **Página Web:** El actual sitio web de la RNEC se rediseñó y se modernizó en estilo gráfico y tecnología administrativa. De igual manera se optimizó cada proceso de gestión al mínimo de tiempo. Se cambió el enfoque hacia el colombiano de manera intuitiva privilegiando la información que más consultan los ciudadanos, al igual que los datos e históricos electorales se reorganizaron y

Elaboro: Oficina de Control Interno

modificaron aspectos de consulta rápida y organizada. Todo esto con los aspectos que se tuvieron en cuenta a partir del comité web creado para que cada dependencia al interior de la organización depurara sus temas de la página web.

Dentro del rediseño se desarrollaron nuevos espacios y microsítios con información audiovisual y multimedia para consulta permanente de la siguiente manera:

- ✓ **Sala de Prensa:** Publicaciones realizadas por la RNEC con un formato especial, optimizado para dispositivos móviles y con una experiencia de navegación sencilla. Centrada en el contenido y direccionamientos a eventos o desarrollos. Se reorganizó el sitio de los comunicados de prensa, de la Revista Nuestra Huella, se incluyó por primera vez una sección de Podcast, un microsítio para Nuestra Huella TV.
- ✓ **Plebiscito 2016: Microsítio:** Se realiza un tema exclusivo para los temas plebiscitarios que demandó el evento en efectos de desarrollos web, el microsítio contó con publicaciones de audio, video y elementos documentales.
- ✓ **Plebiscito 2016: Paso A Paso:** Desarrollo web realizado para guiar al colombiano en los pasos necesarios para realizar correctamente su voto. Cuenta con tecnología AJAX para no realizar cargas de página y a su vez captura información de las respuestas enviadas. A la fecha el aplicativo recibió 24.542 respuestas por los usuarios.
- ✓ **Plebiscito 2016: Pedagogías:** Material audio visual para mostrar puntos importantes para el evento electoral, se incluyeron animaciones y incorporación de traducción para personas con discapacidad auditiva, de igual manera se subtitularon. Adicionalmente se realizaron 8 videos y actualmente superan las 190 visitas diarias.
- ✓ **Gestión Ética: Encuesta:** Encuesta para servidores públicos liderada por planeación para la captura de información por parte del usuario visitante. Al culminar el proceso se logró entregar la base de datos para su correcta gestión, se recolectaron 2.101 registros a nivel nacional.
- ✓ **Intranet:** Se encuentra en procesos de arquitectura web, migración de contenidos e implementación de tecnología administrativa bajo el manual de imagen corporativo.
- ✓ **Plataforma de Foros:** Desarrollo de aplicativo receptor de comentarios por parte de los visitantes de la página de manera “a priori”, con el fin de manipular

anticipadamente el material enviado a la página, el cual será gestionado por el administrador del sistema.

- ✓ **Participe con Nosotros:** Desarrollo gestionado para la Oficina de Planeación, para dar informe, recolectar información en base de datos y publicar resultados.
- ✓ **Trámite de Devolución:** aplicación renovada para la consulta a los colombianos, generada por bases de datos aumentando su productividad. Actualmente cuenta con 2.171 registros.
- ✓ **Calendario Atípicas:** Calendario interactivo para el colombiano con las siguiente funciones:
- ✓ **Micrositio** para cada elección en el cual se aloja la información referente al evento como calendario, documentos, tarjetas electorales y direccionamientos a consulta de jurados y de resultados.
- ✓ Categorización de eventos electorales como realizado, por realizar y suspendido.
- ✓ Optimización en tiempos de publicación para cada evento electoral.
- ✓ Organización por calendario y enlaces correspondientes a consultas de jurados de votación y resultados de escrutinio, actualizables desde el gestor de contenidos.
- ✓ Imagen corporativa he implementación de fotografía de regiones de Colombia independiente para cada evento.
- ✓ Responsive design para visualización en todos los dispositivos.
- ✓ Conexión con tablas filtrables para una búsqueda optimizada por el usuario.

Instant Articles: Implementación basada en API de Facebook para agilizar la visualización de publicaciones institucionales en la red FACEBOOK, se realizan a través de una canal RSS desarrollado especialmente para este producto.

- Verificación de página oficial de Facebook.
- Publicaciones visualizada sin recargas de navegador.
- Desarrollo autorizado por personal de Facebook.

Canvas: Implementación de publicación basada en el API de Facebook para realizar micrositos en la red social. Actualmente se realiza publicación para el proyecto Nuestra Huella. En cada publicación se puede gestionar:

- Imágenes en alta resolución.
- Videos
- Contenido : texto
- Hipervínculos.

Nota: 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 de 2015 fue de 5.533.640.

Grupo publicaciones, diseño y comunicación interna: Desarrollo de campañas internas masivas a partir de la creación de “Buen trato es mi trato” en las que creamos consciencia sobre la actuación de los servidores de la entidad hacia el colombiano. Desde allí tocamos temas como la atención telefónica, la atención presencial, el cuidado del medio ambiente y de los recursos con los que trabajamos. Todo esto con una sensibilización inicial que apoyó el Despacho del Registrador Nacional con un día que denominamos Abrazos Gratis, en donde hicimos partícipes a todos y cada uno de los funcionarios de la Organización, no solo a nivel central sino a nivel desconcentrado porque logramos llevar la iniciativa a las regiones y desde allí se obtuvo una gran acogida a la campaña de Buen trato es mi trato.

Revista institucional: En lo corrido del año se han publicado 12 revistas Nuestra Huella. Una versión impresa y otra digital que se publica en la página web www.registraduria.gov.co.

Este año la Revista Nuestra Huella no solo cambió de imagen sino de enfoque. Los contenidos se direccionaron hacia los temas internos de la entidad, la pedagogía y se descentralizó, todo esto sin dejar de lado los temas de gran relevancia externa.

- Plebiscito 2016
 - Se realizó todo el cubrimiento periodístico del plebiscito, desde la publicación del calendario electoral.
 - Se publicaron comunicados de prensa informando cada etapa del proceso electoral. Inscripción de comités de campañas por el SI y por el No, sorteo de jurados de votación, capacitaciones, testigos electorales, tarjeta electoral, preguntas frecuentes sobre el plebiscito, entre otros.

Elaboro: Oficina de Control Interno



REGISTRADURÍA NACIONAL DEL ESTADO CIVIL

- Se desarrollaron pedagogías animadas muy didácticas, que fueron enviadas a periodistas y a la ciudadanía, para informar con claridad los puntos más importantes de este del proceso electoral.
- Se publicaron dos separatas especiales del plebiscito en los meses de septiembre y noviembre, con los contenidos más relevantes del proceso electoral. Por qué se realizó la votación para este plebiscito, normatividad vigente, habilitados para votar, umbral de votación, preguntas frecuentes sobre el plebiscito, medidas de transparencia, fueron algunos de los temas tratados en la primera separata.
- La segunda separata especial electoral se realizó con el balance del plebiscito. Se publicaron los resultados del preconteo y del escrutinio definitivo, entrevistas de la Misión de Observación Electoral y sus informes preliminares, entre otros.
- Salas de prensa: la Oficina de Comunicaciones y Prensa fue la encargada de coordinar el montaje de las salas de prensa en las capitales de departamento, Bogotá y Corferias. Desde Bogotá se trabajó en el montaje de las salas con los contratistas de cada región, se realizó la acreditación de los periodistas, se envió el arte para los pendones, los backing y se estableció el manejo de los medios en dichos recintos.
- 366 medios de comunicación se atendieron en las salas de prensa de todo el país, de los cuales 31 eran medios internacionales. La Oficina de Prensa hizo presencia en las principales ciudades del país (Barranquilla, Medellín, Cartagena, Bucaramanga y Bogotá), para realizar un acompañamiento directo con los periodistas sobre del proceso electoral.

4. Fortalecimiento del Modelo Estándar de Control Interno - MECI y Sistema de Gestión de la Calidad

En enero de 2016, se realizaron video conferencias y acompañamiento en sitio a todos los actores (Jefes de los diferentes procesos, Registradores Distritales de Bogotá, Delegados Departamentales de Santander, Antioquia y Cundinamarca), involucrados en el proceso de auditoría de certificación del macroproceso de *Registro Civil e Identificación* para inscripción en el Registro Civil, Identificación y Expedición de Tarjetas de Identidad y Cédula de Ciudadanía, donde se dieron las orientaciones necesarias a tener en cuenta para la auditoria de seguimiento por parte de ICONTEC.

Se desarrollaron siete (7) cursos virtuales del Sistema de Gestión de Calidad NTCGP 1000:2009, con el propósito de fortalecer los conocimientos a los servidores de la Registraduría Nacional del Estado Civil, sobre el Sistema de Gestión de Calidad, donde participaron y certificaron aproximadamente 200 servidores del nivel central y desconcentrado.

Elaboro: Oficina de Control Interno



**REGISTRADURÍA
NACIONAL DEL ESTADO CIVIL**

5. Conclusiones

Con el fin de fortalecer las políticas operativas y metodológicas y de acuerdo con Decreto 943 de 201 y en observancia de uno de los objetivos fundamentales del Sistema de Control Interno como es el que las acciones, las políticas, los métodos, los procedimientos y mecanismos de prevención, control, evaluación y de mejoramiento continuo de la Entidad, que le permitan la autoprotección necesaria, para garantizar una función transparente, eficiente, eficaz y efectiva, en el cumplimiento de su misión y visión, de la Constitución, leyes y demás normas que la regulan, la Entidad desplegó el fortalecimiento Institucional con sus objetivos estratégicos orientados al posicionamiento de la Registraduria Nacional del Estado Civil a través de la transparencia y confiabilidad en los productos y servicios que brinda a los colombianos; al fortalecimiento de los servidores en su desempeño, relaciones humanas y sociales para lograr una mejor eficacia de estos en todos los niveles contribuyendo así al desarrollo e incremento de la productividad y la competitividad; y al fortalecimiento tecnológico a través de la modernización de equipos y optimización de procesos misionales y de apoyo.

ALFREDO BERNARDO POSADA VIANA
Jefe Oficina Control Interno

Aprobó: ABPV
Proyecto: JCCJ

Elaboro: Oficina de Control Interno

“Colombia es democracia, Registraduría su garantía”