

Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano 2025



**REGISTRADURÍA
NACIONAL DEL ESTADO CIVIL**

Hernán Penagos Giraldo
Registrador Nacional del Estado Civil

Directivos

Camilo Alejandro Mancera Morales
Secretario General (E)

Laura Marcela Prada Camero
Secretaria Privada

Zamira Marcela Gómez Carrillo
Jefe de la Oficina de Planeación

Renato Rafael Contreras Ortega
Jefe de la Oficina Jurídica

Maura Lucia Achury Ramírez
Jefe de la Oficina de Comunicaciones y Prensa

José Nelson Polanía Tamayo
Jefe de la Oficina de Control Interno

Fernando Duque García
Jefe de la Oficina de Control Disciplinario

Hoslander Adlai Sáenz Barrera
Registrador Delegado para el Registro Civil y la Identificación

Alvaro Alfonso Araujo Oñate
Director Nacional de Identificación

Maria Cristina Manzano Noguera
Directora Nacional de Registro Civil

Jaime Hernando Suárez Bayona
Registrador Delegado en lo Electoral

Rafael Antonio Vargas González
Director Nacional de Gestión Electoral
Director Nacional de Censo Electoral (EF)

Alejandro Alberto Campo Valero
Gerente de Informática

María Eugenia Areiza Frieri
Gerente del Talento Humano

Sabrina Cajiao Cabrera
Gerente Administrativa y Financiera

Carlos Iván García Restrepo
Director Administrativo

Sonia Fajardo Medina
Directora Financiera

Adela Constanza Díaz
Coordinadora del Centro de Estudios en Democracia y Asuntos Electorales (CEDAE)

Johnnatan Francisco Trujillo Hernández
Coordinador del Grupo de Asuntos Internacionales

 REGISTRADURÍA NACIONAL DEL ESTADO CIVIL	PROCESO	PLANEACIÓN DE LA GESTIÓN INSTITUCIONAL	CÓDIGO	PGDC04
	DOCUMENTO	PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO DE LA RNEC	VERSIÓN	1

Aprobado: 28/01/2021

TABLA DE CONTENIDO

Introducción	4
1. Mandato y organización para la atención al colombiano y la prestación de servicios	6
1.1. Funciones constitucionales del Registrador Nacional del Estado Civil.....	6
1.2. Mandato constitucional y legal de la RNEC	6
1.3. Niveles de organización y administración de la RNEC	6
1.3.1. Nivel central.....	6
1.3.2. Nivel desconcentrado	7
2. Caracterización de los usuarios de los servicios de la RNEC	8
3. Contextualización y diagnóstico del PAyAC de la vigencia 2024	11
4. Principales temas o asuntos que originaron PQRSDC durante la vigencia 2024	12
5. Componentes del PAyAC 2025	14
5.1. Componente 1: servicio al colombiano	16
5.2. Componente 2: atención diferenciada.....	17
5.3. Componente 3: transparencia y acceso a la información	19
5.4. Componente 4: racionalización de trámites	20
5.5. Componente 5: gestión ética y de riesgos de corrupción (mapa de riesgos corrupción)	21
5.6. Componente 6: participación y gobernanza.....	23
5.7. Componente 7: rendición de cuentas.....	24
6. Formulación de las estrategias del PAyAC 2025 por componentes	30

 REGISTRADURÍA NACIONAL DEL ESTADO CIVIL	PROCESO	PLANEACIÓN DE LA GESTIÓN INSTITUCIONAL	CÓDIGO	PGDC04
	DOCUMENTO	PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO DE LA RNEC	VERSIÓN	1

Aprobado: 28/01/2021

INTRODUCCIÓN

Este plan tiene como objetivo central establecer los lineamientos y contextualizar las acciones que orientarán la estrategia de la RNEC para fortalecer los instrumentos e iniciativas en materia de atención al colombiano, atención diferenciada, transparencia y acceso a la información, racionalización de trámites, gestión ética y de riesgos de corrupción, participación y, por último, rendición de cuentas, para lograr la excelencia en el servicio al ciudadano.

El proceso de construcción, consolidación, socialización y divulgación del PAyAC 2025 se efectuó con la participación de los directivos y enlaces de Planeación de todas las áreas del nivel central, atendiendo las metodologías y los lineamientos adoptados por la Ley 1474 de 2011 y el Decreto 124 de 2016, de la siguiente manera:

Programación y elaboración del PAyAC y del mapa de riesgos de corrupción 2025

La Oficina de Planeación definió, en el mes de noviembre de 2024, los lineamientos, cronogramas y parámetros para la construcción y consolidación del PAyAC en sus siete componentes y, durante la vigencia 2024, estableció los lineamientos para la revisión de los mapas de riesgos de corrupción de la RNEC para la vigencia 2025.

Igualmente, la Oficina de Planeación elaboró los lineamientos técnicos y las indicaciones a partir de las solicitudes a las áreas competentes consolidado la información necesaria para construir el PAyAC y los mapas de riesgos de corrupción de la vigencia 2025.

Construcción del PAyAC y de los mapas de riesgos de corrupción 2025

Con la información recopilada, la Oficina de Planeación procedió a elaborar en el mes de diciembre de 2024, en conjunto con las áreas del nivel central, las estrategias, objetivos y metas que componen la propuesta del PAyAC de la RNEC para la vigencia 2025.

Durante el proceso de construcción del PAyAC y de la revisión de los mapas de riesgos de corrupción, la Oficina de Planeación les brindó acompañamiento a las áreas del nivel central y nivel desconcentrado por vía telefónica y correo institucional. Dicho proceso contó con la participación de todas las áreas responsables de los 10 macroprocesos, la Registraduría Distrital y las 32 delegaciones departamentales.

Consolidación del PAyAC y del mapa de riesgos de corrupción 2025

Con la información proporcionada por las áreas y las directrices institucionales, la Oficina de Planeación consolidó y desarrollo dos documentos donde se congregan las siete estrategias del PAyAC 2025 y el mapa de riesgos de corrupción 2025 de la RNEC. Tales documentos son los siguientes:

- Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano 2025 (y anexos).
- Mapas de riesgos de corrupción 2025 (nivel central y delegaciones departamentales).

	PROCESO	PLANEACIÓN DE LA GESTIÓN INSTITUCIONAL	CÓDIGO	PGDC04
	DOCUMENTO	PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO DE LA RNEC	VERSIÓN	1

Aprobado: 28/01/2021

Consulta y socialización del PAyAC y del mapa de riesgos de corrupción 2025

El PAyAC y el mapa de riesgos de corrupción 2025 de la RNEC fueron objeto de consulta, socialización y divulgación entre los actores internos y externos de la entidad.

Efectuada la consolidación del PAyAC, la Oficina de Planeación procedió a socializarles dicho proyecto, junto con el mapa de riesgos de corrupción 2025, a los funcionarios de la alta dirección de la RNEC en el Comité de Coordinación de Control Interno.

El proceso de socialización de estos dos documentos dentro de la RNEC fue liderado por el Jefe de la Oficina de Planeación, quien remitió a los directivos el borrador del PAyAC y la matriz de programación anexa.

Finalmente, culminada la socialización dentro de las áreas, se publicarán las propuestas de estos dos documentos en la sección “Participa” de la página web de la RNEC. Asimismo, se invitará a los actores internos y externos a que presenten sus opiniones, observaciones, inquietudes o aportes.

Las acciones enunciadas permitieron que el PAyAC y el mapa de riesgos de corrupción para la vigencia 2025 y sus anexos fueran puestos en conocimiento de los actores interesados a nivel interno y externo.

Aprobación del PAyAC y del mapa de riesgos de corrupción 2025

Efectuados los ajustes al PAyAC, se procedió a someter la versión definitiva a consideración y aprobación de los funcionarios de la alta dirección de la RNEC en el Comité Institucional de Control Interno.

Divulgación del PAyAC y del mapa de riesgos de corrupción 2025

Surtido el proceso de consulta, divulgación y aprobación, se procedió a publicar en la página web de la RNEC estos documentos en su versión definitiva.

Integración del PAyAC al Sistema de Planes de la RNEC

De conformidad con el parágrafo único del Artículo 1 de la Resolución 9089 de 2024 “por la cual se establecen los planes institucionales de la Registraduría Nacional del Estado Civil y se reglamenta su integración en el Plan de Acción”, la programación del presente PAyAC se integra, junto con el Plan de Acción 2024, al sistema de planes de la RNEC para la vigencia 2025.

 REGISTRADURÍA NACIONAL DEL ESTADO CIVIL	PROCESO	PLANEACIÓN DE LA GESTIÓN INSTITUCIONAL	CÓDIGO	PGDC04
	DOCUMENTO	PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO DE LA RNEC	VERSIÓN	1

Aprobado: 28/01/2021

1. Mandato y organización para la atención al colombiano y la prestación de servicios

1.1. Funciones constitucionales del Registrador Nacional del Estado Civil

Según la Constitución Política de Colombia (artículo 266), el Registrador Nacional del Estado Civil ejercerá las funciones que establezca la ley, incluida la de dirigir y organizar las elecciones, el registro civil y la identificación de las personas, así como la de celebrar contratos en nombre de la Nación, en los casos que aquella disponga.

1.2. Mandato constitucional y legal de la RNEC

Por mandato constitucional, la RNEC es uno de los órganos que integra la Organización Electoral, la cual tiene a su cargo la organización de las elecciones, así como todo lo relativo a la identidad de las personas (Constitución Política de Colombia, artículo 120).

Según mandato legal, le corresponde registrar la vida civil e identificar a los colombianos y organizar los procesos electorales y los mecanismos de participación ciudadana como apoyo a la administración de justicia y al fortalecimiento democrático del país (Decreto Ley 1010 de 2000, artículo 4).

La RNEC consolida, actualiza y administra la base de datos de la información alfanumérica, biográfica y biométrica de los colombianos. Es titular de la facultad de verificar o comprobar la plena identidad de los colombianos y de permitir el acceso a la información por parte de las entidades públicas y particulares que cumplan los requisitos establecidos para ello (Decreto Ley 019 de 2012, artículo 18).

1.3. Niveles de organización y administración de la RNEC

De conformidad con las disposiciones legales, para cumplir su misión institucional y sus funciones constitucionales y legales, la RNEC se organiza en dos niveles administrativos:

- El nivel central, conformado por dependencias cuyo ámbito de competencias es nacional.
- El nivel desconcentrado, constituido por las dependencias cuyo nivel de competencias está limitado a una circunscripción electoral específica y se configura con observancia de los principios de la función administrativa (Decreto Ley 1010 de 2000, artículo 10).

1.3.1. Nivel central

Es función especial del nivel central de la RNEC coordinar y controlar todas las actividades en el ámbito nacional, incluidas las que desarrolla el nivel desconcentrado, así como ejercer las funciones especiales asignadas por la Constitución y la ley, cuya naturaleza no implique su ejercicio desconcentrado, a través de las dependencias que integran su organización interna (Decreto 1010 de 2000, artículos 10 y 11):

 REGISTRADURÍA NACIONAL DEL ESTADO CIVIL	PROCESO	PLANEACIÓN DE LA GESTIÓN INSTITUCIONAL	CÓDIGO	PGDC04
	DOCUMENTO	PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO DE LA RNEC	VERSIÓN	1

Aprobado: 28/01/2021

No.	DEPENDENCIAS
NIVEL CENTRAL	
1.	Despacho del Registrador Nacional del Estado Civil.
1.1.	Secretaría Privada.
1.2.	Oficina de Comunicaciones y Prensa.
1.3.	Oficina de Control Interno.
1.4.	Oficina de Control Disciplinario.
2.	Secretaría General.
2.1.	Oficina Jurídica.
2.2.	Oficina de Planeación.
3.	Registraduría Delegada en lo Electoral.
3.1.	Dirección de Gestión Electoral.
3.2.	Dirección de Censo Electoral.
4.	Registraduría Delegada para el Registro Civil y la Identificación.
4.1.	Dirección Nacional de Identificación.
4.2.	Dirección Nacional de Registro Civil.
5.	Gerencia de Informática.
6.	Gerencia Administrativa y Financiera.
6.1.	Dirección Administrativa.
6.2.	Dirección Financiera.
7.	Gerencia del Talento Humano.

1.3.2. Nivel desconcentrado

El nivel desconcentrado tiene como objetivo “representar a la Registraduría Nacional del Estado Civil en el territorio de su jurisdicción y servir de apoyo al ejercicio de las funciones asignadas en las disposiciones legales a los delegados del Registrador Nacional, registradores distritales, auxiliares y municipales” (Decreto 1010 de 2000, artículo 19):

No.	DEPENDENCIAS
NIVEL DESCONCENTRADO	
8.	Delegaciones departamentales de la Registraduría.
9.	Registradurías distritales y municipales.
10.	Registradurías auxiliares.
11.	Registraduría del Distrito Capital.

 REGISTRADURÍA NACIONAL DEL ESTADO CIVIL	PROCESO	PLANEACIÓN DE LA GESTIÓN INSTITUCIONAL	CÓDIGO	PGDC04
	DOCUMENTO	PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO DE LA RNEC	VERSIÓN	1

Aprobado: 28/01/2021

2. Caracterización de los usuarios de los servicios de la RNEC

Durante la vigencia 2021, se actualizó la caracterización de los usuarios de servicios de la entidad, a fin de continuar con el mejoramiento del servicio al colombiano y el fortalecimiento institucional. Como instrumento metodológico, se utilizó la “Ficha-encuesta de caracterización de los colombianos que acceden a los trámites y servicios que presta la RNEC”. Esta encuesta está estructurada en veintiséis preguntas, orientadas a obtener información sobre cuatro variables: geográficas, sociodemográficas, relativas al servicio e interacción con la entidad y comportamiento cívico.

Dicha caracterización se constituye en la línea base del perfil y características esenciales de los colombianos que asisten a la entidad para realizar trámites, resolver inquietudes o solicitar un servicio.

Para la vigencia 2025 la coordinación de PQR llevará a cabo la actualización de la caracterización de los usuarios, por lo tanto los datos relacionados se encuentran vigentes.

A continuación, se muestra el resumen del perfil del ciudadano:

Tabla 1. Perfil del usuario de los servicios de la RNEC

Variable	Perfil
Rangos de edad	El 49,25 % de los trámites solicitados fueron realizados por la población entre los 27 y los 59 años y el 27,33 %, entre los 7 a los 18 años.
Sexo	El 59,3 % de la población encuestada son mujeres y el 40,6 % son hombres.
Estrato socioeconómico	El 40,7 % de la población encuestada pertenece al estrato 1 y el 32,7 %, al estrato 2.

 REGISTRADURÍA NACIONAL DEL ESTADO CIVIL	PROCESO	PLANEACIÓN DE LA GESTIÓN INSTITUCIONAL	CÓDIGO	PGDC04
	DOCUMENTO	PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO DE LA RNEC	VERSIÓN	1

Aprobado: 28/01/2021

Variable	Perfil
Nivel de educación	El 30,54 % ha alcanzado estudios de media académica; el 20,97 %, técnico o tecnológico; y el 17,79 %, básica primaria.
Ocupación actual	El perfil del ciudadano que acude a la RNEC según su ocupación es el siguiente: el 29,9 % son estudiantes; el 18,05 %, trabajadores independientes; y el 15,85 %, está desempleado.
Condiciones o características de vulnerabilidad	El 48,48 % de la población encuestada manifiesta que no se encuentra en ninguna de las condiciones o características de vulnerabilidad listadas; el 25,98 % es padre o madre soltero(a) o cabeza de familia y el 13,75 % pertenece al Sisbén 1 y 2.
Canales de comunicación	Los canales de comunicación a los que tienen acceso la mayoría de los usuarios son el teléfono celular, con el 82,2 %, y la televisión, con el 80,6 %.
Trámite realizado	Los trámites relacionados con cédula de ciudadanía son los más requeridos, con el 51,21 %; le sigue la tarjeta de identidad, con el 30,49 %, y el registro civil, con el 29,28 %.

 REGISTRADURÍA NACIONAL DEL ESTADO CIVIL	PROCESO	PLANEACIÓN DE LA GESTIÓN INSTITUCIONAL	CÓDIGO	PGDC04
	DOCUMENTO	PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO DE LA RNEC	VERSIÓN	1

Aprobado: 28/01/2021

Variable	Perfil
Dificultad para solicitar el trámite o servicio	El 26,44 % de la población encuestada no tuvo ninguna dificultad a la hora de realizar un trámite; el 22,91 % presentó dificultades relacionadas con la distancia entre la sede de la RNEC y el lugar de residencia o sitio de permanencia. El 12,35 % presentó problemas con el agendamiento. El 10,78 % presentó problemas relacionados con el acceso a la página web.
Canal de atención	El canal de atención más utilizado por los usuarios es el presencial, con el 57,57 %, y el 29,61 % de los encuestados utiliza el canal virtual para hacer sus trámites o consultas.
Mecanismos de participación ciudadana	El mecanismo de participación ciudadana al cual más acude la población encuestada es el de las elecciones populares, con el 55,2 %, y el 41,7 % nunca ha participado en ningún mecanismo de participación ciudadana.
Satisfacción	El 50,36 % de los encuestados se siente muy satisfecho y el 42,68 % se siente satisfecho con la atención de la Registraduría.
Recomendaciones y sugerencias	El 56,05 % de la población encuestada no tiene ninguna recomendación. El 18,01 % recomienda asignar mayor personal de atención y el 8,13 % recomienda ampliar la cobertura de las sedes de la entidad.

 REGISTRADURÍA NACIONAL DEL ESTADO CIVIL	PROCESO	PLANEACIÓN DE LA GESTIÓN INSTITUCIONAL	CÓDIGO	PGDC04
	DOCUMENTO	PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO DE LA RNEC	VERSIÓN	1

Aprobado: 28/01/2021

3. Contextualización y diagnóstico del PAyAC de la vigencia 2024

La RNEC formuló en el año 2023 su PAyAC para la vigencia 2024. Este plan se estructuró en los siguientes siete componentes:

- Componente 1. Atención al colombiano
- Componente 2. Atención diferenciada
- Componente 3. Transparencia y acceso a la información pública
- Componente 4. Racionalización de trámites
- Componente 5. Gestión ética y de riesgos de corrupción
- Componente 6. Participación y gobernanza
- Componente 7. Rendición de cuentas

En su versión definitiva, el PAyAC de la vigencia 2024 contempló la ejecución de 43 actividades, distribuidas de la siguiente manera por componente: 13 actividades de servicio al colombiano; 3 actividades en materia de atención diferenciada; 6 actividades en lo que respecta a transparencia y acceso a la información pública; 2 actividades relacionadas con la racionalización de trámites; 11 actividades sobre gestión ética y de riesgos de corrupción; 3 actividades referentes a participación y gobernanza y 5 actividades en lo que respecta a rendición de cuentas.

En su ejecución, en cada uno de los siete componentes se obtuvieron los siguientes logros:

Servicio al colombiano. Se efectuaron actividades de formación en técnicas de atención misional al ciudadano para fortalecer las competencias de los servidores públicos que prestan atención al usuario, se fomentaron actividades de gestión del conocimiento sobre democracia y los sistemas de identificación a través de la investigación académica, se desarrollaron cursos de formación y capacitación en cultura democrática y participación política. Asimismo, se publicó y se encuentra actualizado el directorio de responsables de PQRSDC a nivel nacional, el cual está disponible en la intranet, se efectuaron capacitaciones a los servidores del Grupo de Peticiones, Quejas y Reclamos en temas misionales. Se elaboraron y se publicaron los informes trimestrales en materia de PQRSDC: seis (6) informes bimestrales de la encuesta de satisfacción de los colombianos en relación con los canales de atención y seis (6) informes bimestrales de la encuesta de satisfacción a la atención de PQRSDC. Por último, se actualizaron los siguientes documentos del Sistema de Gestión de Calidad del proceso de Servicio al Colombiano: carta de trato digno a los usuarios, el manual de minutas o plantillas para el trámite y respuesta de PQRSDC, el procedimiento de Atención de PQRSDC, el manual de servicio y los protocolos de atención.

Atención diferenciada. Se elaboró material y protocolos de atención y sensibilización para personas con discapacidad y personas trans en materia electoral, además se realizaron traducciones de la información electoral relevante para elecciones futuras y se efectuaron espacios de divulgación sobre la importancia del registro civil a población perteneciente a comunidades indígenas y negritudes.

Transparencia y acceso a la información pública. En primer lugar, se realizaron actividades para robustecer la oferta estadística en línea, así como la difusión y apropiación

 REGISTRADURÍA NACIONAL DEL ESTADO CIVIL	PROCESO	PLANEACIÓN DE LA GESTIÓN INSTITUCIONAL	CÓDIGO	PGDC04
	DOCUMENTO	PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO DE LA RNEC	VERSIÓN	1

Aprobado: 28/01/2021

del conocimiento sobre temas relacionados con la misionalidad de la RNEC. Se actualizó el directorio de servidores públicos en la página web institucional, en cumplimiento de la Ley 1712 de 2014. Se actualizó la información referente al presupuesto general asignado por la RNEC y el FRR, la ejecución presupuestal por vigencia y los estados financieros de la RNEC y el FRR en la sección de “Transparencia” de la página web.

Racionalización de trámites. Se efectuaron acciones de racionalización para los trámites de, cédula de ciudadanía de primera vez, duplicado de cédula de ciudadanía, renovación de tarjeta de identidad, duplicado de tarjeta de identidad, tarjeta de identidad de primera vez, cédula digital y certificaciones de nacionalidad y certificaciones excepcionales de información ciudadana no sujeta a reserva legal. Finalmente, se monitoreó la estrategia de racionalización de trámites para la vigencia 2024.

Gestión ética y de riesgos de corrupción. Se divulgaron los mapas de riesgos de corrupción consolidados a nivel central y desconcentrado para la vigencia 2024, se divulgaron los mapas de riesgos de corrupción consolidados a nivel central y desconcentrado para consulta ciudadana y se publicó la versión definitiva de los mapas de riesgos. Asimismo, se solicitó la revisión de los mapas de riesgos de corrupción para la vigencia 2025.

Se realizó un Comité Institucional de Coordinación de Control Interno para la aprobación de los mapas de riesgos de corrupción y la verificación de la elaboración del Plan anticorrupción y de atención al colombiano 2024.

Se realizaron actividades con aplicación de buenas prácticas, que contribuyan al fortalecimiento de la cultura de atención al usuario apropiando los valores y compromisos establecidos y descritos en el código de ética de la entidad.

Participación y gobernanza. Se llevaron a cabo mesas de diálogo con partes interesadas, instituciones y agrupaciones políticas para identificar acciones de mejora de servicios en materia electoral.

Rendición de cuentas. Se difundió por redes sociales institucionales y por la página web la “Audiencia Pública de Rendición de Cuentas 2024”. Asimismo, se implementó un formulario en la página web para conocer los principales temas objeto de interés de la rendición de cuentas 2024. Por su parte, la Oficina de Planeación elaboró el “Informe de rendición de cuentas 2024”, que fue publicado en la página web institucional. Finalmente, se realizó la “Audiencia Pública de Rendición de Cuentas 2024” el día 16 de diciembre de 2024, con transmisión por Facebook, YouTube y Viva Engage.

4. Principales temas o asuntos que originaron PQRSDC durante la vigencia 2024

Durante el 2024 la RNEC recibió un total de 183.956 PQRSDC. De estas, el 77,66 % (142.860) ingresaron por el canal virtual; el 15,17 % (27.899), por medio físico; el 6,25 % (11.499), por medio del canal presencial; y el 0,92 % (1.698), por el canal telefónico. En la tabla 2 se presentan los principales temas y/o asuntos que fueron objeto de peticiones, quejas y reclamos:

 REGISTRADURÍA NACIONAL DEL ESTADO CIVIL	PROCESO	PLANEACIÓN DE LA GESTIÓN INSTITUCIONAL	CÓDIGO	PGDC04
	DOCUMENTO	PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO DE LA RNEC	VERSIÓN	1

Aprobado: 28/01/2021

Tabla 2. Principales temas o asuntos que originan PQR (2024)

Petición	82038	44,60%
P. - I.D. - R.C.N. - Otros.	15663	8,51%
P. - I.D. - R.C. - Expedición de copias.	14484	7,87%
P. - I.D. - C.C. - Otros.	13737	7,46%
P. - I.D. - C.C. - Certificados Excepcionales.	9762	5,30%
P. - E.L. - Certificado Electoral.	7604	4,13%
P. - I.D. - R.C. - Anulación/Corrección/Reconstrucción/Reposición.	6155	3,34%
P. - I.D. - R.C.D. - Otros.	3857	2,09%
P. - I.D. - R.C. - Oficina de inscripción.	3727	2,02%
P. - Estado de tratamiento de la Pqrsdc's.	3557	1,93%
P. - I.D. - C.C. - Cedula Digital	3492	1,89%
Reclamo	4922	2,67%
R. - I.D. - C.C. - Dificultades con la activación de cédula digital	1404	0,76%
R. - I.D. - C.C. - Demora excesiva trámite.	883	0,48%
R. - I.D. - R.C. - Demora excesiva validación del registro civil.	870	0,47%
R. - I.D. - R.C. - Dificultades con el registro civil digital.	452	0,24%
R. - I.D. - C.C. - Otros.	426	0,23%
R. - I.D. - R.C.N. - Otros.	218	0,11%
R. - I.D. - C.C. - Traslado.	200	0,10%
R. - I.D. - R.C. - Registro no grabado y/o digitalizado.	194	0,10%
R. - I.D. - C.C. - Trámite Cédula de Ciudadanía Digital	138	0,07%
R. - I.D. - C.C. - Reclamo certificados excepcionales.	137	0,07%
Queja	1033	0,56%
Q. - Por insatisfacción en atención presencial.	603	0,32%
Q. - Por incumplimiento en el horario de atención.	144	0,07%
Q. - Por no atención presencial.	111	0,06%
Q. - Otras actuaciones servidor Público RNEC.	97	0,05%
Q. - Por atención irrespetuosa del servidor público.	78	0,04%

Para la formulación del presente P AyAC, se tuvo en cuenta la información presentada en la tabla 2, toda vez que permite desarrollar estrategias y acciones para mejorar los trámites y servicios que la RNEC les presta a los colombianos.

	PROCESO	PLANEACIÓN DE LA GESTIÓN INSTITUCIONAL	CÓDIGO	PGDC04
	DOCUMENTO	PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO DE LA RNEC	VERSIÓN	1

Aprobado: 28/01/2021

5. Componentes del PAyAC 2025

El PAyAC de la vigencia 2025 se estructuró sobre los siguientes siete componentes o ejes de acción:



A fin de contextualizar los componentes del plan, se presentan las siguientes definiciones:

Proceso de servicio al colombiano. Tiene como fin desarrollar acciones orientadas a identificar las necesidades y expectativas de los usuarios, además de atender de manera oportuna y con criterios de calidad sus requerimientos, a través de los cuatro canales de atención con los que cuenta la RNEC, para así lograr la satisfacción de los usuarios con la atención recibida.

Estrategia de atención diferencial. Es un conjunto de actividades cuya finalidad es construir, implementar y fortalecer el servicio de atención de aquellos colombianos que, dadas sus características sociales, económicas, étnicas, geográficas y físicas, no están en igualdad de condiciones para solicitar y recibir la prestación de productos y servicios de la RNEC. Busca que todos los colombianos gocen de los mismos derechos, servicios y oportunidades, asegurando su cumplimiento efectivo tanto en el acceso a la identificación como en sus derechos políticos.

Transparencia y acceso a la información pública. Se asume que toda la información en poder de los sujetos obligados es de carácter público. Como consecuencia, dichos sujetos

 REGISTRADURÍA NACIONAL DEL ESTADO CIVIL	PROCESO	PLANEACIÓN DE LA GESTIÓN INSTITUCIONAL	CÓDIGO	PGDC04
	DOCUMENTO	PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO DE LA RNEC	VERSIÓN	1

Aprobado: 28/01/2021

están en el deber de proporcionar y facilitar el acceso a ella en los términos más amplios posibles y a través de los medios y procedimientos que a tales efectos establezca la ley, es decir, excluyendo solo aquello que esté sujeto a las excepciones constitucionales y legales, bajo el cumplimiento de los requisitos establecidos en la ley (Ley 1712 de 2014, artículo 3).

Acceso a la información. Constituye el derecho de toda persona a solicitar y obtener, mediante procedimientos sencillos y expeditos, la información contenida en los documentos que el Estado, a través de sus instituciones, genera, obtiene, adquiere, transforma o conserva, siempre que no tenga reserva legal. En este punto, la RNEC tiene el propósito de proveer el mayor acceso posible a la información y responder a los requerimientos de información de los ciudadanos, de modo que aumente el índice de confianza de los colombianos y de los servidores públicos en la RNEC.

Racionalización de trámites. Es una estrategia orientada a “suprimir o reformar los trámites, procedimientos y regulaciones innecesarios existentes en la administración pública, con el fin de facilitar la actividad de las personas naturales y jurídicas ante las autoridades, contribuir a la eficiencia y eficacia de estas y desarrollar los principios constitucionales que la rigen” (Decreto 019 de 2012, artículo 1). Se busca reducir el número de actividades y la duración de los trámites y servicios que actualmente presta la RNEC.

Gestión de riesgos de corrupción. Es el conjunto de actividades articuladas para dirigir y controlar una organización con respecto a los riesgos de corrupción.

Riesgo de corrupción. Posibilidad de que, por acción u omisión (mediante el uso indebido del poder, de los recursos o de la información), se desvíe la gestión de lo público hacia un beneficio privado.

Mapa de riesgos de corrupción. Es un instrumento de tipo preventivo para analizar, valorar, tratar, comunicar, monitorear, revisar y realizar seguimiento a los riesgos de corrupción. En ese orden de ideas, en el marco de los procesos y procedimientos de la RNEC, la acción institucional está orientada a mitigar los riesgos de corrupción mediante el fortalecimiento de los controles para tratarlos y, de esta manera, minimizar su impacto.

Participación ciudadana. “Constituye el derecho de los ciudadanos a participar en la vida política, administrativa, económica, social y cultural del país, así como a controlar el poder político” (Ley 1757 de 2015, artículo 1).

Gobernanza. Es la “realización de relaciones políticas entre diversos actores involucrados en el proceso de decidir, ejecutar y evaluar decisiones sobre asuntos de interés público, proceso que puede ser caracterizado como un juego de poder, en el cual la competencia y la cooperación coexisten como reglas posibles; y que incluye instituciones tanto formales como informales” (Whittingham, 2010).

Considerando que se trata de un principio democrático, un imperativo constitucional y legal y una de las acciones que promueve la RNEC, está muy presente en la vida institucional de la entidad, en busca de mejorar los servicios en materia de registro civil e identificación y en materia electoral.

 REGISTRADURÍA NACIONAL DEL ESTADO CIVIL	PROCESO	PLANEACIÓN DE LA GESTIÓN INSTITUCIONAL	CÓDIGO	PGDC04
	DOCUMENTO	PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO DE LA RNEC	VERSIÓN	1

Aprobado: 28/01/2021

Rendición de cuentas. Por rendición de cuentas se entiende “el proceso conformado por un conjunto de normas, procedimientos, metodologías, estructuras, prácticas y resultados mediante los cuales, las entidades de la administración pública del nivel nacional y territorial y los servidores públicos informan, explican y dan a conocer los resultados de su gestión a los ciudadanos, la sociedad civil, otras entidades públicas y a los organismos de control, a partir de la promoción del diálogo” (Ley 1757 de 2015, artículo 48).

5.1. Componente 1: servicio al colombiano

La RNEC, consciente de que los colombianos son la razón de ser de su existencia y comprometida en mejorar la calidad en la atención y la entrega de los productos a todos los colombianos y a todas las empresas públicas y privadas que así lo requieran, formula la siguiente estrategia de atención al colombiano.

El diseño y formulación de la estrategia del Plan Anticorrupción y de Atención al Colombiano en su componente de servicio al colombiano, se fundamenta en los siguientes lineamientos normativos, instrumentos metodológicos y documentos institucionales.

Instrumentos normativos:

- Constitución Política de Colombia.
- Decreto 2623 de 2009, “por el cual se crea el Sistema Nacional de Servicio al Ciudadano”.
- Ley 1437 de 2011, “Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo”. Regula asuntos como la atención de peticiones, sedes electrónicas, acceso a la información por parte de los ciudadanos, deberes y derechos de los ciudadanos y de los servidores; derechos de las personas ante las autoridades; deberes de las personas; deberes de las autoridades en la atención al público, y deber de información al público.
- Ley 1755 de 2015, “Por medio de la cual se regula el Derecho Fundamental de Petición”.
- Decreto 1166 de 2016, regula la presentación, tratamiento y radicación de las peticiones presentadas verbalmente.
- Documento Conpes 3649 de 2010, Política Nacional de Servicio al Ciudadano.
- Documento Conpes 3785 de 2013, Política Nacional de eficiencia administrativa al Servicio del ciudadano y Modelo de Gestión Pública eficiente al Servicio del Colombiano.
- Documento Conpes 4070 de 2021, Lineamientos de política para la implementación de un modelo de Estado abierto.

 REGISTRADURÍA NACIONAL DEL ESTADO CIVIL	PROCESO	PLANEACIÓN DE LA GESTIÓN INSTITUCIONAL	CÓDIGO	PGDC04
	DOCUMENTO	PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO DE LA RNEC	VERSIÓN	1

Aprobado: 28/01/2021

Instrumentos metodológicos:

- Protocolo de Servicio al ciudadano, Programa Nacional de Servicio al Ciudadano (Departamento Nacional de Planeación, 2015).
- Guía de lenguaje claro para servidores públicos de Colombia, Programa Nacional de Servicio al Ciudadano (Departamento Nacional de Planeación, 2015).
- Actualización de lineamientos de la política pública de Servicio al Ciudadano (Departamento Administrativo de la Función Pública, 2020).

Documentos institucionales:

- Proceso de servicio al colombiano (Código SCCR01, versión 3).
- Procedimiento de atención y servicio a los colombianos a través de diferentes canales (Código SCPD02, versión 5).
- Procedimiento de atención de PQRSDC (Código SCPD01, versión 11).
- Manual de servicio a los colombianos (RNEC SCMN01).
- Protocolos de atención al colombiano (RNEC SCPT01).
- Portafolio de trámites y servicios de la (RNEC SCGU01).

Estrategia y subcomponentes¹: la estrategia de atención al colombiano de la RNEC comprende la implementación de actividades en los siguientes cuatro ejes de acción:

- 1) Relacionamiento con el ciudadano
- 2) Fortalecimiento de los canales de atención
- 3) Talento humano
- 4) Normativo y procedimental: procesos y procedimientos

5.2. Componente 2: atención diferenciada

En concordancia con el componente de atención al colombiano, la RNEC busca garantizar atención oportuna, incluyente y efectiva a poblaciones vulnerables y/o con características especiales.

De acuerdo con los registros administrativos del Ministerio de Salud y Protección Social se estima que, a agosto de 2020 en Colombia, cerca de 1,3 millones de personas presentaba alguna discapacidad. Según el Registro de Localización y Caracterización de Personas con

¹ Para una definición de estos subcomponentes puede verse el documento *Estrategias para la construcción del plan anticorrupción y de atención al ciudadano*, versión 2 (Secretaría de Transparencia Presidencia de la República, 2015).

	PROCESO	PLANEACIÓN DE LA GESTIÓN INSTITUCIONAL	CÓDIGO	PGDC04
	DOCUMENTO	PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO DE LA RNEC	VERSIÓN	1

Aprobado: 28/01/2021

Discapacidad (RLCPD) las personas con discapacidad registradas en Colombia se concentran principalmente en Bogotá (18,3 %), Antioquia (13,8 %), y Huila (5,1 %) Santander (4,7%), y Cali (4,2%).²

Según estadísticas del DANE los departamentos con una mayor proporción de personas con discapacidad son Quindío, Norte de Santander, Nariño y Huila, en donde esta población representa al menos el 8,5% de la población total. En el departamento de Quindío las personas con discapacidad representan el 9,9% de su población total; contando con el mayor porcentaje de mujeres (10,9%) y hombres (9,0%). En segundo lugar, se encuentra Norte de Santander, que tiene la segunda representación más alta en las mujeres, con un 10,4%. Por su parte, Nariño cuenta con la segunda más alta en hombres con un 8,6%.³

Así pues, la presente estrategia busca incorporar acciones afirmativas orientadas a facilitar la prestación de productos y servicios a la población anteriormente mencionada.

Ahora bien, en el Plan Nacional de Desarrollo 2022-2026 (Ley 2294 de 2023: “Colombia, potencia mundial de la vida”), se plantea que garantizar la igualdad y la no discriminación de las personas con discapacidad requiere de una institucionalidad robusta responsable de la discapacidad en el país y de un marco normativo y de política pública orientado a la garantía de los derechos de las personas con discapacidad. Se fortalecerá el Sistema Nacional de Discapacidad (SND) para que la oferta institucional de servicios a esta población responda de manera adecuada a la implementación de los compromisos asumidos por el Estado colombiano, contemplados en la Convención sobre los Derechos de las Personas con Discapacidad (CPCD). Para tal efecto, se revisará la Ley 1145 del 2007 con el fin de identificar y promover los ajustes que se requieran para garantizar una adecuada gobernanza y se actualizará la política de discapacidad e inclusión social, en la que se desarrollarán las condiciones para un mejor vivir de las personas con discapacidad, a partir de la implementación de los mandatos de la CPCD y de la Ley 1618 de 2013.

El diseño y la formulación de esta estrategia responden a los siguientes instrumentos normativos y metodológicos.

Instrumentos normativos:

- Decreto 2623 de 2009, “por el cual se crea el Sistema Nacional de Servicio al Ciudadano”.
- Ley 1618 de 2013, “por medio de la cual se establecen disposiciones para garantizar el pleno ejercicio de los derechos de las personas con discapacidad”.
- Compes 166 de 2013. Política Pública Nacional de Discapacidad e Inclusión Social.

² <https://www.minsalud.gov.co/sites/rid/Lists/BibliotecaDigital/RIDE/DE/PS/boletines-poblacionales-personas-discapacidadI-2020.pdf>

³ <https://www.inci.gov.co/blog/la-discapacidad-en-colombia-segun-estadisticas-del-dane>

	PROCESO	PLANEACIÓN DE LA GESTIÓN INSTITUCIONAL	CÓDIGO	PGDC04
	DOCUMENTO	PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO DE LA RNEC	VERSIÓN	1

Aprobado: 28/01/2021

Instrumentos metodológicos:

- Guía de caracterización de ciudadanos, usuarios y grupos de interés. Departamento Administrativo de la Función Pública, Departamento Nacional de Planeación.
- Guía para entidades públicas servicio y atención incluyente. Programa Nacional de Servicio al Ciudadano, Departamento Nacional de Planeación.

Estrategia y subcomponentes:

La estrategia de atención diferenciada de la RNEC comprende la implementación de acciones en los siguientes dos subcomponentes:

- 1) Capacitación: formación de los servidores públicos de la RNEC para la atención a poblaciones que, dadas sus características, requieren una atención preferente.
- 2) Organización: son las condiciones organizacionales que implementa la RNEC para la atención preferente a determinadas grupos poblaciones dadas sus condiciones sociales, sexuales, entre otras.

5.3. Componente 3: transparencia y acceso a la información

El diseño y formulación de la estrategia de transparencia y acceso a la información se fundamenta en los siguientes lineamientos normativos.

Instrumentos normativos:

- Ley 1474 de 2011, “por la cual se dictan normas orientadas a fortalecer los mecanismos de prevención, investigación y sanción de actos de corrupción y la efectividad del control de la gestión pública”.
- Ley 1712 de 2014, “por medio de la cual se crea la Ley de Transparencia y del Derecho de Acceso a la Información Pública Nacional y se dictan otras disposiciones”.
- Decreto 103 de 2015, “por el cual se reglamenta parcialmente la Ley 1712 de 2014 y se dictan otras disposiciones”.
- Resolución 1519 de 2020, “por la cual se definen los estándares y directrices para publicar la información señalada en la Ley 1712 del 2014 y se definen los requisitos en materia de acceso a la información pública, accesibilidad web, seguridad digital, y datos abiertos”.

Estrategia y subcomponentes⁴:

⁴ Para una definición de estos subcomponentes puede verse el documento *Estrategias para la construcción del plan anticorrupción y de atención al ciudadano*, versión 2 (Secretaría de Transparencia de la Presidencia de la República, 2015).

 REGISTRADURÍA NACIONAL DEL ESTADO CIVIL	PROCESO	PLANEACIÓN DE LA GESTIÓN INSTITUCIONAL	CÓDIGO	PGDC04
	DOCUMENTO	PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO DE LA RNEC	VERSIÓN	1

Aprobado: 28/01/2021

La estrategia de transparencia y acceso a la información pública de la RNEC para la vigencia 2025 comprende la implementación de actividades en los siguientes seis subcomponentes:

- 1) Lineamientos de transparencia activa
- 2) Lineamientos de transparencia pasiva
- 3) Protección de datos personales
- 4) Elaboración de los instrumentos de Gestión de la Información
- 5) Capacitación y sensibilización
- 6) Monitoreo del acceso a la información pública

5.4. Componente 4: racionalización de trámites

En el Plan Nacional de Desarrollo 2022-2026 (Ley 2294 de 2023: “Colombia, potencia mundial de la vida”) se menciona el fortalecimiento del Gobierno digital del país para tener una relación eficiente entre el Estado y el ciudadano con la aceleración de la digitalización de trámites y la masificación de los servicios ciudadanos digitales.

La RNEC, con el objetivo de establecer un apropiado acercamiento con los colombianos y desarrollar acciones que permitan contar con trámites simples, eficientes, directos y oportunos, formula la estrategia de racionalización de trámites para la vigencia 2025.

El diseño y formulación del Plan Anticorrupción y de Atención al Colombiano, en su componente de racionalización de trámites, se fundamenta en los siguientes lineamientos normativos e instrumentos metodológicos.

Instrumentos normativos:

- Decreto 2106 de 2019, “por medio del cual se dictan normas para simplificar, suprimir y reformar trámites, procesos y procedimientos innecesarios existentes en la administración pública”.
- Decreto 1083 de 2015, “por medio del cual se expide el Decreto Único Reglamentario del Sector de Función Pública”. Regula el procedimiento para establecer y modificar los trámites autorizados por la ley y crear las instancias para los mismos efectos.
- Decreto Ley 019 de 2012, “por el cual se dictan normas para suprimir o reformar regulaciones, procedimientos y trámites innecesarios existentes en la Administración Pública”. Dicta las normas para suprimir o reformar regulaciones, procedimientos y trámites innecesarios existentes en la Administración Pública.
- Ley 962 de 2005, “por la cual se dictan disposiciones sobre racionalización de trámites y procedimientos administrativos de los organismos y entidades del Estado y de los particulares que ejercen funciones públicas o prestan servicios públicos”. Dicta disposiciones sobre racionalización de trámites y procedimientos

 REGISTRADURÍA NACIONAL DEL ESTADO CIVIL	PROCESO	PLANEACIÓN DE LA GESTIÓN INSTITUCIONAL	CÓDIGO	PGDC04
	DOCUMENTO	PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO DE LA RNEC	VERSIÓN	1

Aprobado: 28/01/2021

administrativos de los organismos y entidades del Estado y de los particulares que ejercen funciones públicas o prestan servicios públicos.

Instrumentos metodológicos:

- Estrategias para la construcción del plan anticorrupción y de atención al ciudadano, versión 2 (Secretaría de Transparencia Presidencia de la República, 2015).
- Metodología para la implementación del Modelo Integrado de Planeación y Gestión (Departamento Administrativo de la Función Pública, versión 2, febrero de 2016).
- Guía metodológica para la racionalización trámites (Departamento Administrativo de la Función Pública, diciembre de 2017).

Estrategia y subcomponentes⁵:

La estrategia de Racionalización de Trámites de la Registraduría Nacional del Estado Civil para la vigencia 2025 comprende la implementación de un plan de acción en los siguientes dos subcomponentes:

- 1) Racionalización de trámites
- 2) Monitoreo a la racionalización de trámites

La estrategia y Plan de Acción de Racionalización de Trámites se encuentra contenido en el formato diligenciado con las acciones de racionalización registradas en el Sistema Único de Información de Trámites (SUIT) del Departamento Administrativo de la Función Pública.

5.5. Componente 5: gestión ética y de riesgos de corrupción (mapa de riesgos de corrupción)

La Registraduría Nacional del Estado Civil, con el firme propósito de administrar los riesgos de corrupción, fortalecer los controles para tratarlos y minimizar su impacto, formula por medio del presente documento la estrategia para la gestión del riesgo de corrupción en la vigencia 2025.

El diseño y formulación de la estrategia de lucha contra la corrupción y de atención al colombiano, en su componente de “Gestión del riesgo de corrupción”, se fundamenta en los siguientes lineamientos normativos, instrumentos metodológicos y políticas institucionales.

Instrumentos normativos:

Ley 1474 de 2011, “por la cual se dictan normas orientadas a fortalecer los mecanismos

⁵ Para una definición de estos subcomponentes puede verse el documento *Estrategias para la construcción del plan anticorrupción y de atención al ciudadano*, versión 2 (Secretaría de Transparencia Presidencia de la República, 2015).

 REGISTRADURÍA NACIONAL DEL ESTADO CIVIL	PROCESO	PLANEACIÓN DE LA GESTIÓN INSTITUCIONAL	CÓDIGO	PGDC04
	DOCUMENTO	PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO DE LA RNEC	VERSIÓN	1

Aprobado: 28/01/2021

de prevención, investigación y sanción de actos de corrupción y la efectividad del control de la gestión pública”.

- Conpes 167 de 2013, “Estrategia Nacional de Política Pública Integral Anticorrupción”.
- Decreto 1081 de 2015, “por medio del cual se expide el Decreto Reglamentario Único del Sector Presidencia de la República” y se señala la metodología del PAyAC.
- Decreto 124 de 2016, “por el cual se sustituye el Título 4 de la Parte 1 del Libro 2 del Decreto 1081 de 2015, relativo al Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano”.
- Ley 1474 de 2011, “por la cual se dictan normas orientadas a fortalecer los mecanismos de prevención, investigación y sanción de actos de corrupción y la efectividad del control de la gestión pública”.

Instrumentos metodológicos:

- Estrategias para la construcción del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano, versión 2 (Secretaría de Transparencia Presidencia de la República, 2015).
- Guía para la administración del riesgo y el diseño de controles en entidades públicas (Departamento Administrativo de la Función Pública, versión 5, 2020).

Políticas y guías institucionales:

- Política de Administración de Riesgos de la Registraduría Nacional del Estado Civil (actualizada mediante la Resolución 27656 del 29 de noviembre de 2023).
- Procedimiento de Administración de Riesgos (Código SGPD02, versión 8, aprobado el 6 de diciembre de 2023).

Estrategia y subcomponentes⁶:

La estrategia de gestión del riesgo de corrupción de la RNEC para la vigencia 2024 comprende la implementación de un plan de acción en los siguientes diez subcomponentes:

- 1) Divulgación
- 2) Monitoreo y revisión
- 3) Seguimiento
- 4) Construcción del mapa de riesgos de corrupción 2024

⁶ Para una definición de estos subcomponentes puede verse el documento “Estrategias para la construcción del plan anticorrupción y de atención al ciudadano. (versión 2)” (Secretaría de Transparencia Presidencia de la República, 2015).

 REGISTRADURÍA NACIONAL DEL ESTADO CIVIL	PROCESO	PLANEACIÓN DE LA GESTIÓN INSTITUCIONAL	CÓDIGO	PGDC04
	DOCUMENTO	PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO DE LA RNEC	VERSIÓN	1

Aprobado: 28/01/2021

- 5) Revisión y validación
- 6) Consolidación
- 7) Aprobación
- 8) Consulta y socialización
- 9) Ajustes
- 10) Divulgación
- 11) Gestión ética: su objetivo es para fomentar, promover y fortalecer una cultura de trabajo ético integral y de buen desempeño.

5.6. Componente 6: participación y gobernanza

La RNEC, con el propósito de fomentar y cualificar la participación ciudadana, formula en el presente documento su estrategia de participación y gobernanza para la vigencia 2024, con el objetivo de fortalecer y aumentar los canales de comunicación con la ciudadanía, las partes interesadas y nuestros servidores públicos.

El diseño y formulación de la estrategia de participación ciudadana, como un componente adicional a los cinco componentes obligatorios del PAyAC, se fundamenta en los siguientes lineamientos normativos.

Instrumentos normativos:

- Constitución Política de Colombia de 1991 (artículos 2, 40, 103 y 270).
- Ley 134 de 1994, “por la cual se dictan normas sobre mecanismos de participación ciudadana”.
- Ley 1474 de 2011. Artículo 78: democratización de la administración pública.
- Ley 1712 de 2014, “por medio de la cual se crea la Ley de Transparencia y del Derecho de Acceso a la Información Pública Nacional y se dictan otras disposiciones”.
- Ley 1757 de 2015, “por la cual se dictan disposiciones en materia de promoción y protección del derecho a la participación democrática”.

Instrumentos metodológicos:

- La planificación participativa para lograr un cambio estructural con igualdad (Comisión Económica para América Latina y el Caribe —Cepal—, 2015).
- Participación en el control social a la gestión pública (Ministerio del Interior y de Justicia, 2006).

Estrategia y subcomponentes:

La estrategia de participación ciudadana de la RNEC para la vigencia 2024 comprende la

 REGISTRADURÍA NACIONAL DEL ESTADO CIVIL	PROCESO	PLANEACIÓN DE LA GESTIÓN INSTITUCIONAL	CÓDIGO	PGDC04
	DOCUMENTO	PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO DE LA RNEC	VERSIÓN	1

Aprobado: 28/01/2021

implementación de acciones en los siguientes dos subcomponentes:

- 1) Participación y gobernanza de partes interesadas: tiene como objetivo involucrar a los diferentes actores externos para el mejoramiento de trámites misionales
- 2) Participación y gobernanza de los servidores públicos: mediante la participación de los servidores públicos de la RNEC, se busca implementar mejoras a los trámites y servicios institucionales.

5.7. Componente 7: rendición de cuentas

La RNEC formula la estrategia de rendición de cuentas para la vigencia 2025, con el objetivo de consolidar el diálogo directo y continuo y la rendición de cuentas como procesos permanentes entre la RNEC y los colombianos, de cara al desarrollo de una cultura de participación ciudadana, transparencia y rendición de cuentas institucional y a los colombianos.

El diseño y formulación de la estrategia del Plan de Atención al Colombiano, en su componente de rendición de cuentas, se fundamenta en los siguientes lineamientos normativos e instrumentos metodológicos.

Instrumentos normativos:

- Ley 1474 de 2011, “por la cual se dictan normas orientadas a fortalecer los mecanismos de prevención, investigación y sanción de actos de corrupción y la efectividad del control de la gestión pública”.
- Ley 1712 de 2014, “por medio de la cual se crea la Ley de Transparencia y del Derecho de Acceso a la Información Pública Nacional y se dictan otras disposiciones”.
- Ley 1757 de 2015, “por la cual se dictan disposiciones en materia de promoción y protección del derecho a la participación democrática”.

Instrumentos metodológicos:

- Estrategias para la Construcción del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano, versión 2 (Secretaría de Transparencia, Presidencia de la República, 2015).
- Manual Único de Rendición de Cuentas (MURC), con enfoque basado en derechos humanos y paz, (versión 2) (Departamento Administrativo de la Función Pública, 2019).
- Procedimiento de rendición de cuentas (Código PGPD06, versión 2).

 REGISTRADURÍA NACIONAL DEL ESTADO CIVIL	PROCESO	PLANEACIÓN DE LA GESTIÓN INSTITUCIONAL	CÓDIGO	PGDC04
	DOCUMENTO	PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO DE LA RNEC	VERSIÓN	1

Aprobado: 28/01/2021

Estrategia de rendición de cuentas 2025

En la presente subsección se expone la estrategia de rendición de cuentas de la Registraduría Nacional del Estado Civil para la vigencia 2025.

La estrategia de rendición de cuentas que se presenta por medio del presente documento, se orienta hacia el cumplimiento del Conpes 3654 de 2010 y de los lineamientos metodológicos expuestos en el *Manual Único de Rendición de Cuentas* elaborado por el Departamento Administrativo de la Función Pública (2019). Es importante resaltar el concepto jurídico de *rendición de cuentas*, contemplado en el artículo 48 de la Ley 1757 de 2015, en el cual la rendición de cuentas se entiende como el proceso conformado por un conjunto de normas, procedimientos, metodologías, estructuras, prácticas y resultados, mediante los cuales las entidades de la administración pública del nivel nacional y territorial y los servidores públicos informan, explican y dan a conocer los resultados de su gestión a los ciudadanos, a la sociedad civil, a otras entidades públicas y a los organismos de control a partir de la promoción del diálogo.

Fases de la estrategia de rendición de cuentas

Ahora bien, desde este enfoque, las etapas del proceso de rendición de cuentas comprenden los siguientes cuatro pasos: el aprestamiento, el diseño, la preparación y la ejecución. A continuación, se hará énfasis en cada una de las etapas.

Aprestamiento: organización gradual de actividades que promueven la cultura de rendición de cuentas dentro de la entidad y en el relacionamiento con los grupos de valor. Incluye actividades tales como identificación del estado actual de la rendición de cuentas, capacitación y organización del equipo líder.

Diseño: tiene como finalidad proyectar actividades que sean útiles y efectivas, con la implementación de procesos participativos para definir las actividades, responsables, tiempos y recursos de la rendición de cuentas.

Preparación: se refiere a las condiciones necesarias para la rendición de cuentas y tiene en cuenta actividades como generación y análisis de información, elaboración del informe de gestión para la rendición de cuentas, diseño de los formatos, mecanismos para la publicación, difusión y comunicación permanente y la capacitación de los actores interesados para la rendición de cuentas.

Ejecución: es la puesta en marcha de la estrategia de rendición de cuentas de acuerdo con las actividades definidas.

Subcomponentes de la estrategia de rendición de cuentas⁷

- Información de calidad y en lenguaje comprensible

⁷ Para una definición de estos subcomponentes puede verse el documento “Estrategias para la construcción del plan anticorrupción y de atención al ciudadano. (versión 2)” (Secretaría de Transparencia Presidencia de la República, 2015).

 REGISTRADURÍA NACIONAL DEL ESTADO CIVIL	PROCESO	PLANEACIÓN DE LA GESTIÓN INSTITUCIONAL	CÓDIGO	PGDC04
	DOCUMENTO	PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO DE LA RNEC	VERSIÓN	1

Aprobado: 28/01/2021

- Diálogo de doble vía con la ciudadanía y sus organizaciones
- Evaluación y retroalimentación a la gestión institucional

Objetivos de la rendición de cuentas

La estrategia de rendición debe definir una serie de objetivos que permitan definir la ruta a seguir y relacionar los resultados esperados con su implementación. A continuación, se presenta el objetivo general y los objetivos específicos en materia de rendición de cuentas.

Objetivo general

Fortalecer el diálogo directo y continuo con la ciudadanía a partir de la rendición de cuentas como un proceso permanente entre la RNEC y los colombianos, con miras a consolidar una cultura de participación ciudadana.

Objetivos específicos

Los objetivos de los componentes de la Estrategia de Rendición de Cuentas de la RNEC son los siguientes:

Información. Aumentar la disponibilidad y mejorar los atributos de la información que se entrega a los colombianos por parte de la RNEC para los fines de rendición de cuentas, con el objetivo de que la misma sea de calidad, clara, comprensible, completa, actualizada, oportuna y accesible a todos los colombianos.

Diálogo-explicación. Fomentar y cualificar el diálogo, la comunicación bidireccional y la retroalimentación entre la RNEC y los colombianos, mediante la planificación y ejecución de instrumentos y jornadas innovadoras para la rendición de cuentas que garanticen la interlocución y deliberación sobre temas de gestión institucional.

Responsabilidad. Cumplir con los compromisos adquiridos con los colombianos, que deben estar articulados con un proceso de seguimiento y retroalimentación activo, para lograr incorporar las recomendaciones de los colombianos al mejoramiento de la gestión institucional; y el fortalecimiento de la comunicación y la participación ciudadana.

Principios de la rendición de cuentas

La estrategia de rendición de cuentas de la RNEC se fundamenta en los siguientes cinco principios:

1) Soberanía popular. Principio constitucional que se traduce en que el poder público es el pueblo, gracias a lo cual “los ciudadanos tienen derecho a pedir información y explicaciones de los gobernantes porque la soberanía reside en ellos como constituyentes primarios del poder público” (Conpes 3654, 2010).

2) Democracia participativa. Principio fundamental del derecho a una verdadera participación ciudadana en la vida política, administrativa, económica, social y cultural y al control del poder político.

3) Acceso a la información. Principio en virtud del cual toda la información de interés

 REGISTRADURÍA NACIONAL DEL ESTADO CIVIL	PROCESO	PLANEACIÓN DE LA GESTIÓN INSTITUCIONAL	CÓDIGO	PGDC04
	DOCUMENTO	PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO DE LA RNEC	VERSIÓN	1

Aprobado: 28/01/2021

público que sea producida, gestionada y difundida por las entidades públicas deberá ser oportuna, objetiva, veraz, completa, reutilizable, procesable y estar disponible en formatos accesibles para los solicitantes e interesados en ella, salvo reserva legal (Ley 1712 de 2014, artículo 3).

4) Transparencia. Principio conforme al cual toda la información en poder de las entidades estatales se presume pública y, en consecuencia, se debe proporcionar y facilitar el acceso a la misma en los términos más amplios posibles y a través de diferentes medios y procedimientos, excluyendo solo aquello que esté sujeto a las excepciones constitucionales y legales y bajo el cumplimiento de los requisitos establecidos en la ley (Ley 1712 de 2014).

5) Responsabilidad pública. Principio que recae en el Estado, las instituciones, las autoridades y los funcionarios públicos de servir a la comunidad y garantizar el interés público y responsabilidad que el ciudadano asume de acuerdo con el conocimiento que tiene de cuáles son sus derechos y obligaciones en la sociedad.

Definición del equipo responsable de la rendición de cuentas

La estrategia de rendición de cuentas de la RNEC es responsabilidad de las siguientes instancias:

A los *responsables de los procesos y macroprocesos en el nivel central* les corresponde adelantar las actividades propuestas en el PAyAC y en la estrategia de rendición de cuentas, y rendir los informes y reportes de su cumplimiento y gestión, así como el apoyo que les sean solicitados por las Oficinas de Planeación y Control Interno.

A la *Oficina de Planeación*, como coordinadora de la estrategia, le corresponden las siguientes tareas: a) liderar y coordinar todo el proceso de programación de las acciones y estrategias de rendición de cuentas; b) consolidar el Plan Anticorrupción y de Atención al Colombiano; c) coordinar con los responsables de los macroprocesos la planeación e informe de rendición de cuentas; d) consolidar el Informe de Rendición de Cuentas; y e) servir de instancia técnica en todo el proceso de rendición de cuentas.

A la *Oficina de Comunicaciones y Prensa* le corresponde efectuar el apoyo logístico de la rendición de cuentas; desarrollar la estrategia de comunicaciones; definir, coordinar y gestionar los mecanismos de divulgación de información, de consulta e invitación a la ciudadanía; y el apoyo logístico en los espacios de diálogo, participación y rendición de cuentas.

A la *Oficina de Control Interno* le corresponde adelantar la verificación de la elaboración y de la publicación del Plan Anticorrupción y de Atención al Colombiano en su componente de Rendición de Cuentas. Asimismo, le concierne efectuar el seguimiento y control de la implementación, avances y ejecución de las actividades programadas en materia de rendición de cuentas.

Actores para ser tenidos en cuenta en las consultas e invitaciones que efectúe la RNEC en materia de rendición de cuentas

Con el objetivo de promover la participación de organizaciones y actores representativos

 REGISTRADURÍA NACIONAL DEL ESTADO CIVIL	PROCESO	PLANEACIÓN DE LA GESTIÓN INSTITUCIONAL	CÓDIGO	PGDC04
	DOCUMENTO	PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO DE LA RNEC	VERSIÓN	1

Aprobado: 28/01/2021

de diferentes sectores de la sociedad, la RNEC consultará e invitará a los diversos espacios de participación ciudadana y rendición de cuentas a las siguientes organizaciones y grupos de interés:

- 1) Colombianos y colombianas usuarios de la RNEC y/o interesadas en los temas de la RNEC.
- 2) Funcionarios de todas las dependencias de la RNEC del nivel central y desconcentrado.
- 3) Organizaciones sociales representativas.
- 4) Organizaciones no gubernamentales, organismos internacionales, entre otros.
- 5) Organismos de control, especialmente Procuraduría General de la Nación y Contraloría General de la República.
- 6) Medios de comunicación, prensa, radio, televisión nacional y regional.
- 7) Partidos y movimientos políticos, grupos significativos de ciudadanos.

Temas, aspectos y contenidos mínimos del informe de gestión de rendición de cuentas y demás espacios de participación ciudadana y rendición de cuentas

De conformidad con el *Manual único de rendición de cuentas del Estado colombiano* los temas, aspectos y contenidos mínimos a tener en cuenta en el *Informe de rendición de cuentas*, en la audiencia pública de rendición de cuentas y en los demás espacios y jornadas de participación ciudadana y rendición de cuentas de la Registraduría Nacional del Estado Civil, son los siguientes: a) electoral; b) identificación y registro civil; c) inclusión y garantía de derechos; d) tecnología; e) electoral; f) gestión presupuestal y contractual; g) fortalecimiento institucional; y h) talento humano.

Estrategia de comunicaciones y divulgación

Con el objetivo de fomentar y cualificar el diálogo, la comunicación bidireccional y la retroalimentación entre la RNEC y los colombianos, se implementarán los siguientes mecanismos, medios y espacios de a) divulgación de información para la rendición de cuentas, b) consulta a la ciudadanía y servidores públicos sobre temas de interés; y c) espacios de diálogo, participación y rendición de cuentas.

Medios para la divulgación de la información en materia de rendición de cuentas

La RNEC divulgará y socializará el informe de rendición de cuentas, la información de la audiencia pública de rendición de cuentas y la información de los distintos espacios y jornadas de participación ciudadana por los siguientes medios:

- Página web de la RNEC (sección de “Transparencia y acceso a la información pública”)
- YouTube (transmisión en directo)

Acciones de divulgación de información para la rendición de cuentas

- Acciones para dar a conocer a través de los medios de comunicación el día, hora y

 REGISTRADURÍA NACIONAL DEL ESTADO CIVIL	PROCESO	PLANEACIÓN DE LA GESTIÓN INSTITUCIONAL	CÓDIGO	PGDC04
	DOCUMENTO	PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO DE LA RNEC	VERSIÓN	1

Aprobado: 28/01/2021

canales a través de los cuales se llevará a cabo la audiencia de rendición de cuentas.

- Estrategia en redes sociales para dar a conocer el día, hora y canales a través de los cuales se llevará a cabo la audiencia de rendición de cuentas.
- Aviso permanente en página web para dar a conocer el día, hora y canales a través de los cuales se llevará a cabo la audiencia de rendición de cuentas.

Instrumento de consulta a la ciudadanía y servidores sobre temas de interés para la rendición de cuentas

La Registraduría Nacional del Estado Civil consultará a la ciudadanía sobre los temas de interés a ser tratados en los espacios de rendición de cuentas por medio de los siguientes instrumentos:

Tabla 3. Instrumento de consulta a la ciudadanía y servidores

Encuesta virtual	Habilitación de una encuesta en la página web donde el colombiano pueda consignar sus sugerencias sobre los temas que considere que deben ser tenidos en cuenta para la rendición de cuentas. Además, se incluirá la participación de los servidores de la RNEC, quienes tendrán la posibilidad de aportar ideas en la definición de los temas a tratar, por medio de este formulario web.
-------------------------	--

Directrices para la invitación y consulta de los actores interesados en los procesos de participación y rendición de cuentas

Las consultas o invitaciones que se les realicen a los colombianos y grupos de interés para participar en los temas y espacios de participación ciudadana y rendición de cuentas dispuestos por la RNEC en la vigencia 2024 deberán seguir las siguientes reglas:

- Se definirán medios de comunicación universal, de fácil acceso y amplia cobertura.
- Se efectuará la convocatoria o invitación a participar en el tema o evento con una antelación de mínimo de 5 días calendario a su realización.
- Se suministrará la información a los colombianos o grupos de interés convocados.

Medios o espacios para la participación ciudadana y la rendición de cuentas

La RNEC establecerá y hará uso de los siguientes espacios de diálogo con los colombianos y realizará los siguientes eventos en materia de rendición de cuentas a la ciudadanía:

- Audiencia pública participativa de rendición de cuentas.
- Otros espacios y eventos que defina el Señor Registrador.

Estrategia y metodología de evaluación y seguimiento de la estrategia de rendición de cuentas

	PROCESO	PLANEACIÓN DE LA GESTIÓN INSTITUCIONAL	CÓDIGO	PGDC04
	DOCUMENTO	PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO DE LA RNEC	VERSIÓN	1

Aprobado: 28/01/2021

La Oficina de Control Interno es la encargada de realizar seguimiento a la estrategia de rendición de cuentas tres veces al año, así:

Tabla 4. Seguimiento de la estrategia de rendición de cuentas

Estrategia	Actividad	Fecha
Seguimiento a la elaboración y ejecución del componente de rendición de cuentas	Realizar seguimiento a las acciones programadas en el Plan de Acción de Rendición de Cuentas para el primer, segundo y tercer cuatrimestre.	Corte a 30 de abril, 31 de agosto y 31 de diciembre
Análisis y evaluación de la rendición de cuentas 2025	Analizar y evaluar la rendición de cuentas en la RNEC y generar las observaciones y sugerencias de mejora para la rendición de cuentas de las siguientes vigencias.	31 de diciembre

En el evento de que la Oficina de Control Interno detecte retrasos o demoras o algún tipo de incumplimiento de las fechas establecidas en el cronograma del PAYAC 2024 o en la estrategia de rendición de cuentas, deberá informarlo al responsable para que se realicen las acciones orientadas a cumplir la actividad.

El incumplimiento injustificado y reiterativo en la implementación y ejecución de los planes institucionales y de la gestión, así como del PAYAC y la estrategia de rendición de cuentas constituye falta disciplinaria y será sancionado como tal.

6. Formulación de las estrategias del PAYAC 2025 por componentes

En conjunto, las estrategias del PAYAC 2025 se exponen en la matriz de su formulación, las cuales se anexan al presente documento, al igual que el mapa de riesgos de corrupción del nivel central y del nivel desconcentrado (Registraduría distrital y Delegaciones departamentales).

Vale la pena resaltar que pueden agregarse, modificarse, eliminarse o complementarse las actividades programadas para la vigencia 2025, de acuerdo con las necesidades, expectativas o nuevas oportunidades de las partes interesadas en el desarrollo del plan.

 REGISTRADURÍA NACIONAL DEL ESTADO CIVIL	PROCESO	PLANEACIÓN DE LA GESTIÓN INSTITUCIONAL	CÓDIGO	PGDC04
	DOCUMENTO	PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO DE LA RNEC	VERSIÓN	1

Aprobado: 28/01/2021

ASPECTOS QUE CAMBIARON EL DOCUMENTO	RESPONSABLE DE LA SOLICITUD DEL CAMBIO	FECHA DEL CAMBIO DD/MM/AAAA	VERSIÓN
Nuevo	Jefe de la Oficina de Planeación	29/01/2020	0
Actualización vigencia 2021	Jefe de la Oficina de Planeación	28/01/2021	1
Actualización vigencia 2022	Jefe de la Oficina de Planeación	31/01/2022	2
Actualización vigencia 2023	Jefe de la Oficina de Planeación	31/01/2023	3
Actualización vigencia 2024	Jefe de la Oficina de Planeación	31/01/2024	4
Actualización vigencia 2025	Jefe de la Oficina de Planeación	31/01/2025	5

ELABORÓ: Juan Sebastian Murillo Becerra Profesional Universitario	REVISÓ: Zamira Marcela Gomez Carrillo Jefe de la Oficina de Planeación	APROBÓ: Comité de Coordinación de Control Interno
FECHA: 31/12/2024	FECHA: 15/01/2025	FECHA: 31/01/2025