

INFORME DE ANÁLISIS DEL CONTEXTO ESTRATÉGICO INTITUCIONAL 2024

 REGISTRADURÍA NACIONAL DEL ESTADO CIVIL	PROCESO	SISTEMA DE GESTIÓN Y MEJORAMIENTO INSTITUCIONAL	CÓDIGO	SGFL01
	FORMATO	INFORME	VERSIÓN	0

Aprobado: 15/11/2017

Contenido

Introducción.....	3
1. Metodología.....	3
1.1 Nivel central	3
1.2 Nivel Desconcentrado.....	3
1.3 Herramienta en línea	4
1.4 Consolidación de la información	4
2. Descripción de los resultados.....	4
2.1 Resultados consolidados Matriz DOFA – nivel nacional	4
2.1.1. Nivel central	5
2.1.2. Nivel desconcentrado	7
3. Resultados consolidados de los problemas nivel nacional.....	9
3.1. Nivel central	9
3.2. Nivel central - Fondo Rotatorio.....	11
3.3. Sindicato	11
3.4. Nivel central – Fondo Social de Vivienda.....	12
3.5. Nivel desconcentrado	12
4. Conclusión	14

 REGISTRADURÍA NACIONAL DEL ESTADO CIVIL	PROCESO	SISTEMA DE GESTIÓN Y MEJORAMIENTO INSTITUCIONAL	CÓDIGO	SGFL01
	FORMATO	INFORME	VERSIÓN	0

Aprobado: 15/11/2017

Introducción

El análisis del contexto institucional establece las variables, tanto internas como externas, que impactan de manera positiva o negativa en la realización de la Misión y Visión de la institución.

Es evidente que la Planificación Estratégica se enfoca principalmente en potenciar los aspectos favorables y minimizar las barreras y desafíos existentes, lo que resalta la importancia del análisis para las decisiones estratégicas futuras. La evaluación interna y externa proporciona a la organización una visión detallada y concreta, esencial para el desarrollo de estrategias en cada área y para identificar ajustes precisos dentro del marco estratégico.

En el presente documento se hace un resumen del análisis efectuado a la información obtenida del nivel nacional a través de los instrumentos establecidos por la Entidad para el diagnóstico institucional, en el marco de la construcción del plan estratégico.

1. Metodología

La metodología empleada para la recolección de datos del diagnóstico institucional se detalla a continuación.

1.1 Nivel central

Diligenciamiento Formato “Contexto de la organización: PGFT51_RNEC”

Diligenciamiento Formato “Contexto de la organización: PGFT51_FRR”

Diligenciamiento de matriz “Problemas y soluciones: PGFT52_RNEC”

Diligenciamiento de matriz “Problemas y soluciones: PGFT52_FRR”

Los formatos se aplicaron en los 10 Macroprocesos de la RNEC y sus fondos adscritos, en el Centro de Estudios en Democracia y Asuntos Electorales (CEDAE) y en el Grupo de Asuntos Internacionales.

1.2 Nivel Desconcentrado

Diligenciamiento Formato “Contexto de la organización PGFT51_RNEC”

Diligenciamiento de matriz “Problemas y soluciones: PGFT52_RNEC”

Los formatos se aplicaron en la Registraduría Distrital y en las 33 Delegaciones Departamentales.

Nota 1: en el formato “contexto de la organización” se identificaron las Debilidades, Oportunidades, Fortalezas y Amenazas (DOFA).

Los Macroprocesos que desarrollan actividades del Fondo Rotatorio son: Gestión Administrativa y Financiera, Gestión Tecnológica de la Información y las Comunicaciones y Gestión Jurídica.

 REGISTRADURÍA NACIONAL DEL ESTADO CIVIL	PROCESO	SISTEMA DE GESTIÓN Y MEJORAMIENTO INSTITUCIONAL	CÓDIGO	SGFL01
	FORMATO	INFORME	VERSIÓN	0

Aprobado: 15/11/2017

Nota 2: en la matriz de problemas y soluciones se identificaron los problemas que cada directivo encontró cuando llegó a su puesto de trabajo y las posibles soluciones que consideró solucionarían el problema identificado.

1.3 Herramienta en línea

Para facilitar la recolección y consolidación de la información, la Oficina de Planeación dispuso de una herramienta en línea, en la cual los encargados o responsables de hacer el reporte por cada área o dependencia registraron la información consignada en los formatos físicos en la herramienta.

Por medio de la herramienta, los responsables registraron hasta cinco enunciados, priorizados de uno a cinco, que describen aspectos de cada dimensión de la matriz DOFA. Asimismo, estos enunciados fueron clasificados en categorías de la gestión institucional o del contexto de la organización.

1.4 Consolidación de la información

Se realizó una revisión de los enunciados ingresados en el sistema y se ordenaron las categorías vinculadas a cada uno de ellos, modificando la clasificación en cerca de un tercio de los casos. Adicionalmente, se crearon nuevas categorías y se reconocieron temáticas asociadas a los enunciados.

La evaluación de la información recopilada proporcionó una comprensión profunda de las dinámicas internas y externas que influyen en la Entidad. A continuación, se presenta un resumen de la consolidación y análisis de la información.

2. Descripción de los resultados

2.1 Resultados consolidados Matriz DOFA – nivel nacional

Tabla 1. Consolidado DOFA

Nivel	Debilidad	Oportunidades	Fortalezas	Amenazas	Total general
Central y FSV	62	56	55	41	214
Central -FRR	9	9	7	8	33
Desconcentrado	162	162	164	162	650
Total, general	233	227	226	211	897

Fuente. Oficina de Planeación

Se identificaron 897 aspectos (247, en el nivel central, y 650, en el nivel desconcentrado) que fueron clasificados en categorías, dentro de las cuales se precisa que las categorías más frecuentes fueron las relacionadas a continuación:

- ✓ Talento Humano
- ✓ Tecnologías

 REGISTRADURÍA NACIONAL DEL ESTADO CIVIL	PROCESO	SISTEMA DE GESTIÓN Y MEJORAMIENTO INSTITUCIONAL	CÓDIGO	SGFL01
	FORMATO	INFORME	VERSIÓN	0

Aprobado: 15/11/2017

- ✓ Recursos físicos
- ✓ Recursos financieros
- ✓ Electoral
- ✓ Gestión de la comunicación
- ✓ Registro Civil e Identificación
- ✓ Gestión de recursos
- ✓ Economía
- ✓ Normativa
- ✓ Gestión ambiental
- ✓ Atención y relacionamiento

El análisis indicó que las debilidades representan el 25.97% del total de aspectos identificados, lo cual subraya la necesidad de enfocarse en ellas para su minimización. Las oportunidades, con un 25.30%, son elementos críticos que requieren ser capitalizados con prioridad. El 49% restante se reparte entre las fortalezas y amenazas que enfrenta la RNEC, tanto interna como externamente. Las fortalezas son esenciales, pues constituyen una base sólida para el desarrollo y crecimiento institucional. En cuanto a las amenazas, es imperativo gestionarlas con eficacia para reducir su impacto negativo y asegurar el éxito sostenido de la organización.

2.1.1. Nivel central

Tabla 2. Estadísticas DOFA Nivel central

Debilidades	Oportunidades
71	65
Fortalezas	Amenazas
62	49

Fuente: Oficina de Planeación

 REGISTRADURÍA NACIONAL DEL ESTADO CIVIL	PROCESO	SISTEMA DE GESTIÓN Y MEJORAMIENTO INSTITUCIONAL	CÓDIGO	SGFL01
	FORMATO	INFORME	VERSIÓN	0

Aprobado: 15/11/2017

Imagen 1. Resumen debilidades – oportunidades- fortalezas y amenazas nivel central – RNEC

Debilidades

N°	Tema	Cantidad	Porcentaje
1	Deficiencia en los canales de comunicación	9	14,5%
2	Capacitación del talento humano	7	11,3%
3	Recursos financieros insuficientes	7	11,3%
4	Alta rotación de personal	5	8,1%
5	Falta de personal	4	6,5%
6	Daño antijurídico	3	4,8%
7	Colaboración interinstitucional y cooperación	2	3,2%
8	Disponibilidad de herramientas tecnológicas	2	3,2%
9	Gestión normativa insuficiente	2	3,2%
10	Inadecuada infraestructura tecnológica.	2	3,2%
11	Obsolescencia de infraestructura	2	3,2%

Oportunidades

N°	Tema	Cantidad	Porcentaje
1	Colaboración interinstitucional y cooperación	17	30,4%
2	Innovación tecnológica	11	19,6%
3	Capacitación del talento humano	4	7,1%
4	Vinculación del talento humano	4	7,1%
5	Credibilidad y sólida imagen institucional.	3	5,4%
6	Difusión a través de los diferentes medios de comunicación	3	5,4%
7	Atención diferencial a población vulnerable	2	3,6%
8	Adecuación de infraestructura física	1	1,8%
9	Adopción de nuevas políticas públicas	1	1,8%
10	Capacitación cívica y democrática	1	1,8%

Fortalezas

N°	Tema	Cantidad	Porcentaje
1	Alta experiencia, capacidad y compromiso del talento humano	11	20,0%
2	Colaboración interinstitucional y cooperación	5	9,1%
3	Certificación en norma de calidad	3	5,5%
4	Cobertura geográfica del servicio	3	5,5%
5	Investigación académica y transferencia de conocimiento	3	5,5%
6	Transformación digital en identificación	3	5,5%
7	Adecuada gestión de bases de datos	2	3,6%
8	Daño antijurídico	2	3,6%
9	Difusión a través de los diferentes medios de comunicación	2	3,6%
10	Disponibilidad de herramientas tecnológicas	2	3,6%
11	Gestión normativa eficiente	2	3,6%

Amenazas

N°	Tema	Cantidad	Porcentaje
1	Recursos financieros insuficientes	10	24%
2	Ciberataques a la entidad	4	10%
3	Desastres naturales	4	10%
4	Alteración de orden público	3	7%
5	Cambios normativos • Que impacten negativamente la organización y gestión de la RNEC • Que disminuyen las competencias, funciones y la gestión de la RNEC	3	7%
6	Inadecuado uso de la información institucional por parte de externos	3	7%
7	Avances tecnológicos	2	5%
8	Conectividad de servicios informáticos.	2	5%
9	Estabilidad económica nacional	2	5%
10	Atención diferencial a población vulnerable	1	2%

Fuente: Oficina de Planeación

Imagen 2. Resumen debilidades – oportunidades- fortalezas y amenazas nivel central – FRR

Debilidades

N°	Tema	Cantidad	Porcentaje
1	Daño antijurídico • Indevida constitución de títulos ejecutivos. • Vencimiento de términos por demoras en obtención de soportes para atender tutelas y procesos judiciales. • Incumplimiento de fallos de tutela por parte de servidores públicos de la Entidad.	3	33,3%
2	Conocimiento contractual insuficiente	1	11,1%
3	Gestión de inventario deficiente	1	11,1%
4	Gestión normativa insuficiente Falta de unificación de criterios jurídicos y definición de lineamientos para el nivel central y desconcentrado.	1	11,1%
5	Inadecuada infraestructura tecnológica.	1	11,1%
6	Recursos financieros insuficientes	1	11,1%
7	Seguimiento deficiente Falta de seguimiento por parte de las áreas responsables en lo relacionado con el cumplimiento de los lineamientos establecidos en la circular 007 del 15 de enero de 2020, "Programación de pagos y ejecución cupo PAC".	1	11,1%

Oportunidades

N°	Tema	Cantidad	Porcentaje
1	Colaboración interinstitucional y cooperación	2	22,2%
2	Innovación tecnológica	2	22,2%
3	Capacitación del talento humano Capacitaciones en temas de derecho comparado. Oferta de capacitaciones por parte de diferentes Entidades del Estado.	2	22,2%
4	Constituir nuevos hechos generadores Constituir nuevos hechos generadores de ingresos a partir de los servicios que presta la Entidad.	1	11,1%
5	Fortalecimiento y apropiación de las herramientas tecnológicas	1	11,1%
6	Transparencia y acceso a la información pública	1	11,1%

Fortalezas

N°	Tema	Cantidad	Porcentaje
1	Daño antijurídico	2	28,6%
2	Alta experiencia, capacidad y compromiso del talento humano	1	14,3%
3	Autonomía de los recursos propios	1	14,3%
4	Capacidad de gestión integral de residuos sólidos.	1	14,3%
5	Disponibilidad de herramientas tecnológicas	1	14,3%
6	Efectividad en la gestión de pagos	1	14,3%

Amenazas

N°	Tema	Cantidad	Porcentaje
1	Recursos financieros insuficientes	4	50,0%
2	Información que no corresponde	2	25,0%
3	Cambios normativos	1	12,5%
4	Daño antijurídico	1	12,5%

Fuente: Oficina de Planeación

 REGISTRADURÍA NACIONAL DEL ESTADO CIVIL	PROCESO	SISTEMA DE GESTIÓN Y MEJORAMIENTO INSTITUCIONAL	CÓDIGO	SGFL01
	FORMATO	INFORME	VERSIÓN	0

Aprobado: 15/11/2017

2.1.2. Nivel desconcentrado

Tabla 3. Estadísticas DOFA Nivel desconcentrado

Debilidades	Oportunidades
162	162
Fortalezas	Amenazas
164	162

Fuente: Oficina de Planeación

Imagen 3. Resumen debilidades – oportunidades- fortalezas y amenazas nivel central – nivel desconcentrado

Debilidades				Oportunidades			
N°	Tema	Cantidad	Porcentaje	N°	Tema	Cantidad	Porcentaje
1	Recursos financieros insuficientes	31	19,1%	1	Colaboración interinstitucional y cooperación	44	27,2%
2	Falta de personal	19	11,7%	2	Fortalecimiento y apropiación de las herramientas tecnológicas	18	11,1%
3	Capacitación del talento humano	16	9,9%	3	N/A	9	5,6%
4	Infraestructura física insuficiente	12	7,4%	4	Capacitación del talento humano	7	4,3%
5	Alta rotación de personal	10	6,2%	5	Modernización disposiciones legales electorales.	7	4,3%
6	Obsolescencia de infraestructura	7	4,3%	6	Credibilidad y sólida imagen institucional.	6	3,7%
7	Conectividad de servicios informáticos.	6	3,7%	7	Difusión a través de los diferentes medios de comunicación	6	3,7%
8	Infraestructura física inadecuada	6	3,7%	8	Incrementar servicios digitales	6	3,7%
9	Demora en la elaboración o entrega de productos	5	3,1%	9	Atención diferencial a población vulnerable	5	3,1%
10	Capacidad del contratista	4	2,5%	10	Apoyo presupuestal	4	2,5%
11	Falta de software adecuados	4	2,5%	11	Vinculación del talento humano	4	2,5%
12	Gestión insuficiente de bases de datos	4	2,5%				
13	Infraestructura física deteriorada	4	2,5%				

Fortalezas				Amenazas			
N°	Tema	Cantidad	Porcentaje	N°	Tema	Cantidad	Porcentaje
1	Alta experiencia, capacidad y compromiso del talento humano	42	25,6%	1	N/A	20	12,3%
2	Disponibilidad de herramientas tecnológicas	22	13,4%	2	Ciberataques a la entidad	18	11,1%
3	Cobertura geográfica del servicio	17	10,4%	3	Alteración de orden público	15	9,3%
4	Certificación en gestión ambiental	8	4,9%	4	Recursos financieros insuficientes	13	8,0%
5	Adecuada infraestructura física	7	4,3%	5	Cambios normativos	11	6,8%
6	Certificación en norma de calidad	7	4,3%	6	Desastres naturales	10	6,2%
7	Credibilidad y sólida imagen institucional.	7	4,3%	7	Inadecuado uso de la información institucional por parte de externos	8	4,9%
8	Adecuada gestión de bases de datos	4	2,4%	8	Capacidad del contratista	6	3,7%
9	Colaboración interinstitucional y cooperación	4	2,4%	9	Errores por parte de los encargados de la función registral	6	3,7%
10	Conectividad de servicios informáticos.	4	2,4%	10	Servicio inestable de energía eléctrica	5	3,1%
11	Liderazgo	4	2,4%	11	Falta de apoyo de las administraciones territoriales	4	2,5%

Fuente: Oficina de Planeación

✓ Debilidades

La consolidación y análisis de la información arrojó 233 debilidades a nivel nacional. De estas, 71 fueron del nivel central y 162, del nivel desconcentrado. Las 31 principales debilidades, que tuvieron mayor incidencia, se detallan en las imágenes 1-2 y 3 y están relacionadas con la falta de personal, la alta rotación del personal, los recursos financieros insuficientes, la falta de capacitación del talento humano, el conocimiento contractual insuficiente, la infraestructura física insuficiente y la

 REGISTRADURÍA NACIONAL DEL ESTADO CIVIL	PROCESO	SISTEMA DE GESTIÓN Y MEJORAMIENTO INSTITUCIONAL	CÓDIGO	SGFL01
	FORMATO	INFORME	VERSIÓN	0

Aprobado: 15/11/2017

deficiencia en los canales de comunicación. Estas reflejan los factores internos que limitan o impiden el funcionamiento eficiente y el avance de la entidad. Por tanto, requieren de una acción inmediata y soluciones concretas y efectivas.

✓ **Oportunidades**

Producto de la consolidación y análisis de la información se identificaron 227 oportunidades a nivel nacional, de las cuales 65 pertenecen al nivel central y 162 al nivel desconcentrado. Entre estas, las imágenes 1, 2 y 3 resaltan 27 situaciones de particular importancia debido a su elevada frecuencia de incidencia. Dentro de las 27 oportunidades identificadas es necesario mencionar que ninguno correspondió directamente a oportunidades institucionales, su inclusión fue esencial siguiendo la metodología previamente establecida.

✓ **Fortalezas**

Producto de la consolidación y análisis de la información se identificaron 226 fortalezas a nivel nacional. De estas, 62 fueron del nivel central y 164, del nivel desconcentrado. Entre estas, las imágenes 1, 2 y 3 resaltan 28 situaciones de particular importancia debido a su elevada frecuencia de incidencia. Dentro de las fortalezas identificadas en el nivel nacional es preciso destacar la alta experiencia, capacidad y compromiso del talento humano, la cobertura geográfica, sistemas de gestión certificados y la autonomía de recursos propios. Estos aspectos son fundamentales porque representan los recursos y capacidades con los que cuenta la RNEC y que se deben aprovechar y potencializar para el logro de los objetivos estratégicos.

✓ **Amenazas**

Como resultado de la consolidación y análisis exhaustivo de la información, se identificaron 211 amenazas a nivel nacional que podrían impactar significativamente a la entidad. De este total, 49 corresponden al nivel central, mientras que 162 se asocian con el nivel desconcentrado. Específicamente, las imágenes 1, 2 y 3 ilustran 25 situaciones críticas que requieren una evaluación meticulosa. Dentro de las amenazas identificadas es importante mencionar los ciberataques a la entidad, la alteración del orden público, los desastres naturales, las políticas fiscales que restringen la asignación de recursos, los cambios normativos. La identificación y el manejo adecuado de estas amenazas son esenciales para asegurar que la entidad no solo enfrente con éxito los desafíos del contexto externo, sino que también se posicione estratégicamente para aprovechar cualquier cambio como una oportunidad para el crecimiento y la mejora continua.

 REGISTRADURÍA NACIONAL DEL ESTADO CIVIL	PROCESO	SISTEMA DE GESTIÓN Y MEJORAMIENTO INSTITUCIONAL	CÓDIGO	SGFL01
	FORMATO	INFORME	VERSIÓN	0

Aprobado: 15/11/2017

3. Resultados consolidados de los problemas nivel nacional

Tabla 4. Consolidado problemas nivel nacional

Nivel	Problemas	Porcentaje
Central	50	30%
Central –Fondo Rotatorio	11	7%
Sindicato	5	3%
Fondo Social de Vivienda	3	2%
Desconcentrado	100	59%
Total general	169	100%

Fuente: Oficina de Planeación

Se identificaron 169 aspectos (69 en el nivel central, y 100, en el nivel desconcentrado). El análisis exhaustivo realizado reveló que los problemas identificados a nivel central constituyen el 42% del total de problemas detectados, mientras que los problemas a nivel desconcentrado representan un 59%. Se determinó que una proporción considerable de estos problemas se encuadra dentro de las debilidades institucionales. Dichas debilidades, que incluyen desde la ineficiencia de los procesos internos hasta la falta de sinergia interinstitucional, son elementos críticos que afectan directamente tanto al funcionamiento como a la percepción pública de la entidad. Por lo tanto, se agruparon con las debilidades institucionales ya reconocidas. En respuesta a esta situación, se procedió a integrar estos problemas con las debilidades ya identificadas, permitiendo obtener una perspectiva más integrada y un enfoque estratégico para la implementación de acciones correctivas. Este proceso de agrupación y análisis es fundamental para reforzar la capacidad de la entidad de cumplir con su misión y alcanzar sus objetivos a mediano plazo, asegurando así una mejora continua.

La priorización de los problemas se realizó utilizando criterios rigurosos, enfocándose en aquellos temas que fueron mencionados con mayor frecuencia y que presentan una relevancia estratégica significativa, así como un alto potencial de mejora. Este enfoque asegura que los esfuerzos se concentren en áreas donde el impacto positivo será más notable y donde existen mayores oportunidades de fortalecimiento institucional.

A continuación se presentan los problemas identificados a nivel nacional

3.1. Nivel central

Se identificaron 50 problemas. Tras un análisis detallado, se priorizaron los 32 relacionados a continuación, considerados los más críticos y con mayor impacto en la operatividad y estrategia de la entidad. Estos problemas prioritarios abarcan desde cuestiones estructurales internas hasta desafíos en la gestión de recursos.

 REGISTRADURÍA NACIONAL DEL ESTADO CIVIL	PROCESO	SISTEMA DE GESTIÓN Y MEJORAMIENTO INSTITUCIONAL	CÓDIGO	SGFL01
	FORMATO	INFORME	VERSIÓN	0

Aprobado: 15/11/2017

Tabla 5. Problemas priorizados nivel central

N°	Tema	Cantidad	Porcentaje
1	Capacitación del talento humano	5	10,0%
2	Recursos financieros insuficientes	4	8,0%
3	Falta de personal	3	6,0%
4	Gestión insuficiente de bases de datos	3	6,0%
5	Obsolescencia de infraestructura	3	6,0%
6	Colaboración interinstitucional y cooperación	2	4,0%
7	Conocimiento contractual insuficiente	2	4,0%
8	Daño antijurídico	2	4,0%
9	Deficiencia en los canales de comunicación	2	4,0%
10	Infraestructura física insuficiente	2	4,0%
11	Alto volumen de documentos en inventario y custodia en Registradurías y Consulados de Colombia en el exterior.	1	2,0%
12	Ausentismo del Talento Humano	1	2,0%
13	Carencia de procesos y procedimientos en la Oficina de Asuntos Internacionales	1	2,0%
14	Contradicción normativa	1	2,0%
15	Deficiencia en actividades de supervisión e interventoría en materia contractual.	1	2,0%
16	Dependencia de la RNEC hacia el Consejo Nacional Electoral	1	2,0%
17	Dependencia de terceros para la ejecución de procesos misionales	1	2,0%
18	Desconfianza en el proceso electoral	1	2,0%
19	Desconocimiento normativo	1	2,0%
20	Dispersión de recursos de cooperación internacional.	1	2,0%
21	Disponibilidad de herramientas tecnológicas	1	2,0%
22	Duplicidad de proyectos e iniciativas y falencias en la articulación entre las áreas misionales de la entidad.	1	2,0%
23	Falta de Integración del CEDAE al Sistema de Gestión de calidad	1	2,0%
24	Falta de software adecuados	1	2,0%
25	Fortalecimiento y sostenibilidad del macroproceso electoral.	1	2,0%
26	Gestión de inventario deficiente	1	2,0%
27	Incumplimiento de la gestión en las delegaciones	1	2,0%
28	Insuficiente infraestructura tecnológica	1	2,0%

 REGISTRADURÍA NACIONAL DEL ESTADO CIVIL	PROCESO	SISTEMA DE GESTIÓN Y MEJORAMIENTO INSTITUCIONAL	CÓDIGO	SGFL01
	FORMATO	INFORME	VERSIÓN	0

Aprobado: 15/11/2017

29	Seguimiento deficiente	1	2,0%
30	Transparencia en la gestión	1	2,0%
31	Transparencia y acceso a la información pública	1	2,0%
32	Vinculación del talento humano	1	2,0%

Fuente: Oficina de Planeación

3.2. Nivel central - Fondo Rotatorio

Se identificaron 11 problemas. Tras un análisis detallado, se priorizaron los 10 relacionados a continuación, considerados como críticos y con mayor impacto en la operatividad y estrategia de la entidad. Estos problemas prioritarios abarcan desde conocimiento contractual insuficiente hasta la obsolescencia de la infraestructura tecnológica.

Tabla 6. Problemas priorizados nivel central – Fondo Rotatorio

N°	Tema	Cantidad	Porcentaje
1	Conocimiento contractual insuficiente	2	18,2%
2	Capacitación del talento humano	1	9,1%
3	Daño antijurídico	1	9,1%
4	Falta de herramientas tecnológicas	1	9,1%
5	Falta de personal	1	9,1%
6	Gestión de inventario deficiente	1	9,1%
7	Gestión normativa insuficiente	1	9,1%
8	Infraestructura física insuficiente	1	9,1%
9	Obsolescencia de infraestructura tecnológica	1	9,1%
10	Seguimiento deficiente	1	9,1%

Fuente: Oficina de Planeación

3.3. Sindicato

Se identificaron 5 problemas. Estos problemas abarcan desde la deficiente colaboración interinstitucional hasta el desorden y la falta de planeación.

 REGISTRADURÍA NACIONAL DEL ESTADO CIVIL	PROCESO	SISTEMA DE GESTIÓN Y MEJORAMIENTO INSTITUCIONAL	CÓDIGO	SGFL01
	FORMATO	INFORME	VERSIÓN	0

Aprobado: 15/11/2017

Tabla 7. Problemas nivel central – Sindicato

N°	Tema	Cantidad	Porcentaje
1	Deficiente colaboración interinstitucional y cooperación	1	20,0%
2	Deficiencia en los canales de comunicación	2	40,0%
3	Desconocimiento del talento humano experimentado	1	20,0%
4	Desorden y falta de planeación	1	20,0%

Fuente: Oficina de Planeación

3.4. Nivel central – Fondo Social de Vivienda

Se identificaron 3 problemas. Estos problemas abarcan desde la ausencia de estudios de cargas laborales hasta la falta de comunicación de las dependencias de la RNEC con el Fondo Social de Vivienda.

Tabla 8. Problemas nivel central – Fondo Social de Vivienda

N°	Tema	Cantidad	Porcentaje
1	Ausencia de estudio de cargas laborales.	1	33,3%
2	Capacitación del talento humano	1	33,3%
3	Falta de comunicación con el FSV	1	33,3%

Fuente: Oficina de Planeación

3.5. Nivel desconcentrado

Se identificaron 100 problemas. Tras un análisis detallado, se priorizaron 38 problemas clave. Estos han sido reconocidos como los más críticos, ejerciendo un impacto significativo en la operatividad y la estrategia global de la entidad. La gama de problemas prioritarios incluye, pero no se limita a, la escasez de recursos financieros, la infraestructura física que se encuentra en un estado deteriorado e inadecuado, una capacitación deficiente del talento humano, la ausencia de software apropiado, una infraestructura tecnológica insuficiente, canales de comunicación ineficaces, conectividad limitada en los servicios informáticos, y retrasos significativos en la entrega de correspondencia por parte de los proveedores de mensajería. La resolución efectiva de estos problemas es esencial para fortalecer la resiliencia y eficacia de la entidad, y para asegurar la continuidad de sus operaciones.

Los problemas priorizados se presentan a continuación:

Tabla 9. Problemas priorizados nivel desconcentrado

N°	Tema	Cantidad	Porcentaje
1	Recursos financieros insuficientes	17	17,0%
2	Falta de personal	12	12,0%
3	Alta rotación de personal	7	7,0%
4	Infraestructura física deteriorada	6	6,0%
5	Infraestructura física insuficiente	5	5,0%

 REGISTRADURÍA NACIONAL DEL ESTADO CIVIL	PROCESO	SISTEMA DE GESTIÓN Y MEJORAMIENTO INSTITUCIONAL	CÓDIGO	SGFL01
	FORMATO	INFORME	VERSIÓN	0

Aprobado: 15/11/2017

6	Capacitación del talento humano	4	4,0%
7	Gestión insuficiente de bases de datos	4	4,0%
8	Infraestructura física inadecuada	4	4,0%
9	Limitaciones en el suministro de elementos	4	4,0%
10	Obsolescencia de infraestructura	4	4,0%
11	Conectividad de servicios informáticos.	2	2,0%
12	Demora excesiva en el envío de los documentos de identificación.	2	2,0%
13	Disposición inadecuada de residuos solidos	2	2,0%
14	Relacionamiento interinstitucional	2	2,0%
15	Seguridad de la información	2	2,0%
16	Infraestructura física inadecuada	1	1,0%
17	Alta carga laboral	1	1,0%
18	Atención diferencial a población vulnerable	1	1,0%
19	Baja cobertura de los operadores móviles en el área rural.	1	1,0%
20	Cobertura geográfica del servicio	1	1,0%
21	Deficiencia en análisis de perfiles para asignación de funciones	1	1,0%
22	Deficiencia en la gestión de la información	1	1,0%
23	Deficiencia en los canales de comunicación	1	1,0%
24	Desconocimiento de los mecanismos de participación	1	1,0%
25	Desconocimiento normativo	1	1,0%
26	Disponibilidad de herramientas tecnológicas	1	1,0%
27	Fallas en la ejecución de los procedimientos	1	1,0%
28	Falta de actualización de la categorización de los municipios	1	1,0%
29	Falta de personal en las comisiones escrutadoras	1	1,0%
30	Falta de software adecuados	1	1,0%
31	Falta de vehículo para realizar brigadas en comunidades necesitadas.	1	1,0%
32	Inadecuada infraestructura tecnológica.	1	1,0%
33	Inadecuado uso de la información institucional por parte de externos	1	1,0%
34	Insuficiente infraestructura tecnológica	1	1,0%
35	Mal servicio de operación de terceros en la prestación de servicios públicos.	1	1,0%
36	Mejoramiento del servicio al colombiano	1	1,0%
37	Pérdida y demoras en el envío de documentos de identidad a cargo de la empresa de servicios postales	1	1,0%

 REGISTRADURÍA NACIONAL DEL ESTADO CIVIL	PROCESO	SISTEMA DE GESTIÓN Y MEJORAMIENTO INSTITUCIONAL	CÓDIGO	SGFL01
	FORMATO	INFORME	VERSIÓN	0

Aprobado: 15/11/2017

38	Retrasos en la entrega de correspondencia por parte de la empresa de mensajería	1	1,0%
----	---	---	------

Fuente: Oficina de Planeación

4. Conclusión

Como resultado de la información obtenida mediante la matriz DOFA y tras la identificación de problemas clave, se concluye que la Registraduría Nacional del Estado Civil, tanto en su nivel central como en el desconcentrado, está afectada por una serie de factores internos y externos que se relacionan en la matriz DOFA que se presenta en la tabla 10. Estos factores, detalladamente incluyen desafíos y áreas de mejora que requieren atención inmediata, así como potenciales vías de desarrollo y crecimiento.

Esta matriz detalla 12 debilidades que limitan su desempeño, 6 oportunidades que pueden ser aprovechadas para su beneficio, 8 fortalezas que sustentan su operación eficaz, y 5 amenazas que representan riesgos potenciales para la entidad. Es crucial desarrollar estrategias que mitiguen las debilidades y amenazas, mientras se potencian las fortalezas y se capitalizan las oportunidades y que se formulen estrategias integrales que aborden estos aspectos con el fin de fortalecer la entidad, optimizar sus procesos y garantizar la excelencia en la prestación de servicios a los ciudadanos.

Tabla 10. DOFA institucional consolidada

Debilidades	Oportunidades
1. Falta de articulación y comunicación asertiva entre los procesos en el nivel central y en el nivel desconcentrado	1. Países dispuestos a realizar cooperación internacional con Colombia
2. Falta de capacitación en temas estratégicos, misionales, de apoyo y de evaluación y control con enfoque diferencial	2. Demanda por parte de entidades públicas y privadas que requieran consultas de las bases de datos biográfica y biométrica que administra la RNEC
3. Recursos financieros insuficientes para la ejecución de planes programas y proyectos	3. Nuevas tecnologías en el mercado para el aseguramiento de la información y de los datos.
4. Falta de personal y/o alta rotación	4. Normatividad en temas antitrámites, servicios digitales.
5. Infraestructura física insuficiente e inadecuada	5. Estándares y metodologías establecidas por el gobierno nacional relacionadas con el servicio al ciudadano, riesgos, gestión del cambio y la innovación, entre otras.
6. Inadecuada infraestructura tecnológica	6. Lineamientos o estándares legales en materia misional que se puedan adaptar a Colombia
7. Obsolescencia tecnológica que soporta el registro civil	
8. Falta de calidad e integración de las bases de datos	
9. Falta de actualización tecnológica de acuerdo con los avances tecnológicos en los procesos misionales.	
10. falta de un modelo de atención y de servicio que garantice la satisfacción del ciudadano	
11. Falta de gobierno de datos a nivel de la entidad.	
12. Falta de arquitectura empresarial	

 REGISTRADURÍA NACIONAL DEL ESTADO CIVIL	PROCESO	SISTEMA DE GESTIÓN Y MEJORAMIENTO INSTITUCIONAL	CÓDIGO	SGFL01
	FORMATO	INFORME	VERSIÓN	0

Aprobado: 15/11/2017

Fortalezas	Amenazas
1. Alta experiencia, capacidad y compromiso del talento humano	1. Políticas fiscales que restringen la asignación de recursos para el cumplimiento de los planes, programas y proyectos institucionales
2. Cobertura geográfica del servicio	2. Nuevas modalidades de ataques de ciberseguridad contra la infraestructura y los datos
3. Sistemas de gestión de calidad y ambiental implementados y certificados	3. Cambios normativos que impacten negativamente la organización y gestión de la RNEC.
4. Credibilidad y sólida imagen institucional.	4. Dificultad para acceder a ciertos lugares para la prestación de servicios misionales.
5. Tecnologías (equipos y sistemas) para la prestación del servicio de Registro Civil e identificación.	5. Vandalismo contra la infraestructura y el personal
6. Venta de servicios	
7. Masificación de herramientas tecnológicas para Registro Civil y Tarjeta de Identidad	
8. Constante cambio tecnológico	

Fuente: Oficina de Planeación

Elaboró: Sandra Liliana Sánchez Olarte – Coordinadora de Calidad.