




**REGISTRADURÍA
NACIONAL DEL ESTADO CIVIL**

**INFORME
DE SEGUIMIENTO AL PROYECTO DE INVERSIÓN: FORTALECIMIENTO DEL
SISTEMA DE SERVICIO AL COLOMBIANO DE LA REGISTRADURÍA NACIONAL
DEL ESTADO CIVIL NACIONAL**

CÓDIGO BPIN: 2020011000108


BOGOTÁ, D.C, 30 DE NOVIEMBRE DE 2022

 REGISTRADURÍA NACIONAL DEL ESTADO CIVIL	PROCESO	PLANEACIÓN DE LA GESTIÓN INSTITUCIONAL	CÓDIGO	PGFT01
	FORMATO	SEGUIMIENTO PROYECTOS DE INVERSIÓN	VERSIÓN	0

Aprobado:27/07/2016

ÍNDICE

	Página
1. Antecedentes y justificación	3
2. Objetivo	4
3. Descripción	5
4. Esquema de financiación	6
5. Logros y metas	6
6. Restricciones y limitaciones	6
7. Contactos del proyecto	6

 REGISTRADURÍA NACIONAL DEL ESTADO CIVIL	PROCESO	PLANEACIÓN DE LA GESTIÓN INSTITUCIONAL	CÓDIGO	PGFT01
	FORMATO	SEGUIMIENTO PROYECTOS DE INVERSIÓN	VERSIÓN	0

Aprobado:27/07/2016

1. Antecedentes y justificación


El sistema de atención al colombiano de la Registraduría Nacional del Estado Civil (RNEC) se fundamenta en la Política Nacional de Servicio al Ciudadano establecida mediante el Documento del Consejo Nacional de Política Económica y Social CONPES 3649 de 2010 y el Modelo de Gestión Pública Eficiente al Servicio del Ciudadano, propuesto en la Política Nacional de Eficiencia Administrativa al Servicio del Ciudadano, contemplada en el documento CONPES 3785 de 2013, los cuales en conjunto, contienen los lineamientos a las entidades del Estado colombiano para contribuir a la generación de condiciones que permitan mejorar la interacción con el ciudadano y aumentar la confianza y satisfacción de los usuarios frente a los servicios prestados por las entidades públicas.

En la vigencia 2010, la Registraduría Nacional el Estado Civil formuló y ejecutó el Proyecto de Inversión denominado “Implementación del Programa del Servicio al Ciudadano”, el cual tuvo vigencia y recursos durante los años 2010 a 2012. Dicho proyecto de inversión tuvo como objetivo principal “favorecer la generación de instrumentos y herramientas adecuadas para cualificar la eficiencia y la calidad de los servicios prestados por la Registraduría nacional del estado civil a la ciudadanía, en el marco de su objeto misional”. Desde ese momento, la Registraduría Nacional no cuenta con recursos vía proyecto de inversión para el mejoramiento, modernización y continuidad del modelo de Gestión Pública Eficiente al Servicio del Ciudadano.

En la vigencia 2015 se creó e incluyó el proceso de servicio al colombiano dentro del Sistema de Gestión de Calidad de la Registraduría Nacional del Estado Civil, el cual articula dos procedimientos, la atención y servicio a los colombianos a través de diferentes canales y la atención de peticiones, quejas, reclamos, sugerencias, denuncias y consultas, los cuales en su conjunto, tienen como objetivo principal “Desarrollar acciones orientadas a identificar las necesidades y expectativas de los usuarios y a atender de manera oportuna y con calidad sus requerimientos, mediante los canales de atención presencial, virtual, telefónico y físico o correspondencia, con el propósito de lograr la satisfacción de los usuarios frente a la gestión de los trámites y servicios que presta la Registraduría Nacional del Estado Civil – RNEC”.

Durante las vigencias 2015 y 2016, el Programa Nacional del Servicio al Ciudadano (PNSC) del Departamento Nacional de Planeación (DNP), brindó un proceso de acompañamiento integral a la Registraduría Nacional del Estado Civil orientado a fortalecer su sistema de servicio al ciudadano. El Diagnóstico del Sistema de Servicio al Ciudadano de la RNEC producto de dicho acompañamiento, concluyó que “la Registraduría debe fortalecer aspectos en la gestión del servicio, ya que obtiene una calificación menor al 61% en los componentes de arreglos institucionales, servidores públicos, certidumbre, cumplimiento de expectativas y procesos y procedimientos” (PNSC-DNP, 2016).

A partir de la vigencia 2016, la Registraduría Nacional del Estado Civil, ha venido planeando y ejecutando mediante el Plan Anticorrupción y de Atención al Colombiano (PAyAC) las actividades para el mejoramiento del sistema de servicio al colombiano. A partir de dicha gestión se han logrado importantes avances en materia de desarrollo de la reglamentación y el

 REGISTRADURÍA NACIONAL DEL ESTADO CIVIL	PROCESO	PLANEACIÓN DE LA GESTIÓN INSTITUCIONAL	CÓDIGO	PGFT01
	FORMATO	SEGUIMIENTO PROYECTOS DE INVERSIÓN	VERSIÓN	0

Aprobado:27/07/2016

marco normativo, documental y metodológico interno del proceso de servicio al colombiano, y se ha avanzado en iniciativas que permiten suplir momentáneamente las soluciones definitivas y estructurales en materia de fortalecimiento tecnológico, digital, físico y financiero.

La Registraduría Nacional del Estado Civil-RNEC, consciente del mandato constitucional que prevé el servicio a la comunidad como un fin esencial del Estado, se encuentra comprometida con fortalecer los instrumentos e iniciativas que permitan brindar una atención oportuna, eficiente y de calidad al colombiano como componente fundamental del fortalecimiento institucional, en el marco de la Política Nacional de Eficiencia Administrativa al Servicio del Ciudadano, contemplada en el documento CONPES 3785 de 2013. En ese sentido, la Entidad ha venido avanzando continuamente en actividades e iniciativas orientadas a impactar positivamente la calidad en el servicio que presta a los colombianos.


Dichas exigencias normativas y expectativas ciudadanas a las que se enfrenta el sistema de atención a los colombianos de la Registraduría, exigen soluciones dirigidas a la modernización digital, el equipamiento tecnológico y la mejora física de los servicios y canales, que permitan, entre otros fines, articular la oferta de los trámites presenciales con servicios dispuestos de forma digital, brindar una atención integral al usuario y sus solicitudes; optimizar la información y comunicación digital y facilitar el acceso a los servicios presenciales y virtuales.

Este proyecto de inversión pretende obtener y ejecutar los recursos financieros que requiere la Entidad en su ardua tarea de mejorar la experiencia de los usuarios que acuden a los distintos puntos y canales dispuestos por la Registraduría Nacional del Estado Civil para la información y atención de los colombianos, para tal fin, se propone implementar soluciones para las principales problemáticas y necesidades que presenta la atención a usuarios.

Este proyecto de inversión resulta de vital importancia dado que permite a la Registraduría Nacional del Estado Civil mejorar la experiencia de los usuarios que acuden a los distintos puntos y canales dispuestos por la Registraduría Nacional del Estado Civil para la información y atención de los colombianos, mediante el equipamiento tecnológico y la modernización de dichos servicios y canales, con el fin de articular la oferta de los trámites presenciales con servicios dispuestos de forma digital, brindar una atención integral al usuario y sus solicitudes, optimizar la información y comunicación digital y facilitar el acceso a los servicios presenciales y virtuales.

2. Objetivo

Fortalecer los recursos tecnológicos, digitales, físicos y financieros del Sistema de Servicio al colombiano de la Registraduría Nacional del Estado Civil, en aras de mejorar la experiencia de los usuarios que acuden a los distintos puntos y canales dispuestos por la Registraduría Nacional del Estado Civil para la información y atención de los colombianos, mediante el equipamiento, la infraestructura tecnológico y la modernización digital de los servicios y canales, orientados a articular la oferta de los trámites presenciales con servicios dispuestos de forma digital, brindar una atención integral al usuario y sus solicitudes, optimizar la información y comunicación digital y facilitar el acceso a los servicios presenciales y virtuales.

 REGISTRADURÍA NACIONAL DEL ESTADO CIVIL	PROCESO	PLANEACIÓN DE LA GESTIÓN INSTITUCIONAL	CÓDIGO	PGFT01
	FORMATO	SEGUIMIENTO PROYECTOS DE INVERSIÓN	VERSIÓN	0

Aprobado:27/07/2016


3. Descripción

Con la implementación del proyecto se busca obtener los siguientes resultados:

1. Mejorar la capacidad tecnológica y electrónica de la Registraduría Nacional del Estado Civil, para recibir, atender, centralizar, tramitar, resolver y dejar constancia de la atención de las solicitudes que formulan los usuarios verbalmente y por los diferentes medios para la comunicación o transferencia de datos, aún por fuera de las horas de atención al público, en cumplimiento de la normativa vigente en materia de atención al público y derecho de petición, con el objetivo de satisfacer las necesidades de comunicación directa, personalizada y multicanal entre los usuarios y la Registraduría.
2. Mejorar la experiencia de servicio de los colombianos que acuden al Centro de Atención e Información Ciudadana de la Registraduría Nacional del Estado Civil (CAIC), mediante el equipamiento y la disposición de soluciones tecnológicas que posibiliten articular la oferta de los trámites y servicios presenciales con servicios dispuestos de forma digital, en un espacio moderno diseñado para además de brindar una atención integral al usuario, optimizar la comunicación digital, facilitar la autogestión de solicitudes y el acceso a los trámites y servicios virtuales.
3. Mejorar la experiencia de servicio de los usuarios que acuden a las sedes de atención de la Registraduría Nacional del Estado Civil, mediante el equipamiento y la disposición de soluciones tecnológicas que posibiliten articular la oferta de los trámites y servicios presenciales con servicios dispuestos de forma digital, en espacios modernos diseñados para además de brindar una atención integral al usuario, optimizar la comunicación digital, facilitar la autogestión de solicitudes y el acceso a los trámites y servicios virtuales.
4. Facilitar el acceso de los usuarios de la página web de la Registraduría a la información institucional de la entidad, los servicios digitales que esta ofrece y los datos abiertos disponibles.

La población beneficiaria de este proyecto son todos los colombianos, dado que en el transcurso de su vida deben acudir a los trámites y servicios misionales de la Registraduría ya sea para registrar su vida o estado civil, para identificarse o para ejercer sus derechos en los procesos electorales y los mecanismos de participación ciudadana.

La población objetivo de los servicios que presta la RNEC es en términos generales la totalidad de la población colombiana, estimada para 2021 en 51.049.498 colombianos, para 2022 en 51.609.474 colombianos y para 2023 en 52.156.254, de acuerdo con las proyecciones de población 2018-2023 establecidas por el DANE.

 REGISTRADURÍA NACIONAL DEL ESTADO CIVIL	PROCESO	PLANEACIÓN DE LA GESTIÓN INSTITUCIONAL	CÓDIGO	PGFT01
	FORMATO	SEGUIMIENTO PROYECTOS DE INVERSIÓN	VERSIÓN	0

Aprobado:27/07/2016

4. Esquema de financiación

El proyecto tiene financiación con los recursos del Fondo Rotatorio de la Registraduría. El costo total del proyecto para la vigencia 2022 es de \$ 4.688.077.000. A corte 31 de enero de 2022 se han comprometido recursos por un valor de \$4.373.652.566 y se han realizado los pagos que se mencionan a continuación:

Objeto del contrato	N.º del contrato	Fecha de inicio y finalización	Valor del contrato	Valor comprometido	Total de pagos	%
Contratar los servicios para la implementación, operación, mantenimiento y continuidad de una solución tecnológica integral de call center y atención al usuario, con el objetivo de fortalecer el Sistema de Servicio al Colombiano de la Registraduría Nacional del Estado Civil.	009	<p>Inició el 17/02/2022</p> <p>Este contrato tuvo que ser liquidado con ocasión a la comunicación emitida por la Oficina Jurídica de la entidad el 12 de mayo de 2022</p>	\$ 3.200.028.266	\$ 960.008.480 ¹	\$ 960.008.480	30 %
Contratar los servicios de desarrollo e implementación del nuevo diseño web institucional de la Registraduría Nacional del Estado Civil, de acuerdo con los lineamientos y requerimientos técnicos, en el marco del fortalecimiento del Servicio de Atención al Colombiano	010	<p>Inició el 9/02/2022 y su ejecución va hasta el 8/08/2022</p>	\$ 1.173.624.300	\$ 1.173.624.300	\$ 1.056.261.870	90 %

¹ Este contrato tuvo que ser liquidado con ocasión a la comunicación emitida por la Oficina Jurídica de la entidad el 12 de mayo de 2022. Este valor corresponde a lo efectivamente pagado una vez liquidado.



**REGISTRADURÍA
NACIONAL DEL ESTADO CIVIL**

PROCESO

PLANEACIÓN DE LA GESTIÓN INSTITUCIONAL

CÓDIGO

PGFT01

FORMATO

SEGUIMIENTO PROYECTOS DE INVERSIÓN

VERSIÓN

0

Aprobado:27/07/2016


Prestación de servicios de implementación, operación, mantenimiento y continuidad de una solución tecnológica integral de <i>call center</i> y atención al usuario, con el objetivo de fortalecer el Sistema de Servicio al Colombiano de la Registraduría Nacional del Estado Civil	020	08/08/2022 y su ejecución va hasta el 31/12/2022	\$2.545.136.520	\$2.545.136.520	\$ 1.353.502.579,99	53,18 %
Total				\$4.678.769.300	\$ 3.369.772.929,99	

5. Logros y metas

En desarrollo del producto 1, para el mes de noviembre y con el fin de fortalecer el sistema de servicio al colombiano para facilitar la interacción con los usuarios de la Registraduría Nacional del Estado civil se continuó con la operación del *call center* para atender las consultas e inquietudes de los usuarios a nivel nacional mediante la línea 305 734 2003 y 01800931026, con horario de atención de lunes a sábado entre las 8:00 am y las 5:00 pm.

En el mes de octubre se atendieron un total de 34.430 llamadas. A continuación, se presentan las estadísticas detalladas de atención del *call center* durante el mes de octubre:

Fecha	Número de llamadas recibidas	Número de llamadas atendidas	Número de llamadas abandonadas	Nivel de atención (%)
1 de noviembre	1834	1392	442	75,90
2 de noviembre	1884	1409	475	74,79
3 de noviembre	1627	1470	157	90,35
4 de noviembre	1639	1304	335	79,56
5 de noviembre	357	356	1	99,72
8 de noviembre	1930	1723	207	89,27
9 de noviembre	1910	1676	234	87,75
10 de noviembre	1743	1606	137	92,14
11 de noviembre	1555	1513	42	97,30
12 de noviembre	366	359	7	98,09

 REGISTRADURÍA NACIONAL DEL ESTADO CIVIL	PROCESO	PLANEACIÓN DE LA GESTIÓN INSTITUCIONAL	CÓDIGO	PGFT01
	FORMATO	SEGUIMIENTO PROYECTOS DE INVERSIÓN	VERSIÓN	0

Aprobado:27/07/2016


15 de noviembre	1993	1928	65	96,74
16 de noviembre	1931	1777	154	92,02
17 de noviembre	1787	1750	37	97,93
18 de noviembre	1590	1563	27	98,30
19 de noviembre	375	375	0	100,00
21 de noviembre	1840	1690	150	91,85
22 de noviembre	1758	1434	324	81,57
23 de noviembre	1993	1443	550	72,40
24 de noviembre	1445	1258	187	87,06
25 de noviembre	1064	1037	27	97,46
26 de noviembre	243	243	0	100,00
28 de noviembre	1306	1231	75	94,26
29 de noviembre	1169	1121	48	95,89
30 de noviembre	1091	1088	3	99,73
TOTAL	34430	30746	3684	89,30

También se recibieron en las Registradurías auxiliares de Puente Aranda, Kennedy Américas y Suba Niza para la cabina del centro de contacto, el infoturno y el kiosko de autoconsulta.

En desarrollo del producto 2, para el mes de noviembre se realizaron los ajustes finales para la implementación de la página web. El lanzamiento oficial se realizó el 7 de diciembre e iniciará operación el 8 de diciembre.

6. Restricciones y limitaciones


En la actualidad no hay restricciones en materia presupuestal que impida la ejecución del proyecto.

 REGISTRADURÍA NACIONAL DEL ESTADO CIVIL	PROCESO	PLANEACIÓN DE LA GESTIÓN INSTITUCIONAL	CÓDIGO	PGFT01
	FORMATO	SEGUIMIENTO PROYECTOS DE INVERSIÓN	VERSIÓN	0

Aprobado:27/07/2016

7. Contactos del proyecto

José Fernando Flórez Ruiz
Jefe de la Oficina de Planeación
Jfflorez@registraduria.gov.co
2202880, extensión 1353


Silvia Lorena González Sánchez
Coordinadora de Peticiones, Quejas y Reclamos
slgonzalez@registraduria.gov.co
2202880, extensión 1351