

**Implementación de la Herramienta Tecnológica: Excel – Share Point “Efficiency one”,  
para el Seguimiento y Control del Reprocesamiento de Solicitudes de Trámite de  
Documentos de Identidad en la Registraduría Nacional del Estado Civil – Ibagué, Tolima.**

**Juan Felipe Gómez Barragán**

**Trabajo de grado**

**Para optar al título de Negocios Internacionales**

**Dirigido por:**

**Diego Fernando Arias Sanabria**

**Magister en Ciencias Económicas**

**Universidad Santo Tomás**

**Facultad de Negocios Internacionales**

**Bogotá D.C.**

**2021**

## IMPLEMENTACIÓN DE UNA HERRAMIENTA TECNOLÓGICA

### Agradecimientos

Agradecer es una de las virtudes más hermosas que puedo experimentar como persona, es por eso que quiero resaltar que soy un agradecido a Dios quien me permitió cruzarme por el camino de esta institución, la *Universidad Santo Tomás*; es un orgullo que esta sea mi alma máter. Mediante la valentía de dos mujeres guerreras, ejemplares y espectaculares guiadas por Dios, mi mamá Ana y mi abuela Heyda... he tenido la posibilidad de estudiar y pertenecer a la familia Tomasina, desde el minuto cero he sabido sobre la responsabilidad que esto conlleva.

¡Gracias mamá y abuela! Por ser eso, mi mamá y mi abuela, y las mejores. Gracias a ustedes por cada enseñanza, regaño, corrección y por haberme criado de la manera que lo hicieron, todo esto es para ustedes.

¡Gracias Harold Barragán! Por ser un hermano mayor para mí, apoyarme, cuidarme, aconsejarme y estar en todo momento a lo largo de este proceso.

¡Gracias Lourdes Constanza Barrero Fletscher! (Q.E.P.D) por siempre guiarme en mi proceso a ser un mejor profesional y darme a entender que hay que darlo todo cada día para mejorar y ser el mejor. (*“Do Your Best”*)

¡Gracias Jorge Luis Silva Perea! Por ser mi maestro, gran amigo, consejero y aportarme tantas enseñanzas dentro y fuera del aula de clase.

## IMPLEMENTACIÓN DE UNA HERRAMIENTA TECNOLÓGICA

### Resumen

La Registraduría Nacional del Estado Civil es una entidad con autonomía administrativa, contractual y presupuestal, organizada de manera desconcentrada, que tiene a su cargo el registro de la vida civil e identificación de los colombianos y la realización de los procesos electorales y los mecanismos de participación ciudadana. Además, la correcta implementación del *Sistema de Gestión de la Calidad*, cómo plantea González: “*La calidad no se decreta, la calidad se crea y se produce*” (González Ortiz, OC, 2016, Introducción, párrafo 4.).

En cumplimiento de las funciones asignadas en el desarrollo de la práctica laboral y de acuerdo a la información suministrada a la oficina de Control Interno relacionada con la ejecución de los procedimientos establecidos en el sistema de gestión de calidad para la expedición de documentos de identidad, se evidencia que se carece de una herramienta tecnológica que permita realizar el seguimiento al procesamiento del material corregido, siendo esta la razón por la cual se requiere la implementación de acciones de mejora. Primero: Consolidar la información mensual que se genera del formato RAFT06 (Devolución de material por control de calidad). Así mismo lo que corresponde al formato RAFT09 (Autorización de reprocesos). Segundo: Consolidar la información mensual de material procesado en el centro de acopio de la Delegación Departamental del Tolima. Tercero: Consolidar en forma mensual la información del reporte de entrega de documentos HLED WEB, para tener la certeza de envío del documento de identidad. Cuarto: Implementación de la herramienta de control y seguimiento, que permita realizar el cruce en tiempo real de la información de trámites reprocesados y el envío del documento de identidad para ser reclamado por el ciudadano. Esta herramienta tecnológica permitirá conocer que trámites están listos para ser entregados al ciudadano y cuales aun después de haber sido realizado su reproceso no se han producido; y finalmente determinar si el motivo

## IMPLEMENTACIÓN DE UNA HERRAMIENTA TECNOLÓGICA

del nuevo rechazo obedece a la situación inicial o por el contrario presenta un nuevo código de devolución.

## IMPLEMENTACIÓN DE UNA HERRAMIENTA TECNOLÓGICA

**Tabla de Contenido****Capítulo 1**

<b>La Organización</b> .....	10
Aspectos Generales.....	10
Misión, Visión y Valores .....	10-12
Ubicación Geográfica.....	13
Estructura Organizativa.....	14-15
Unidad o Departamento Donde se Desarrolla la Práctica.....	16
Análisis DOFA.....	16
Fortalezas.....	16
Oportunidades.....	16
Debilidades.....	16
Amenazas.....	16

**Capítulo 2**

<b>Planteamiento del Plan de Mejora respecto a las prácticas profesionales</b> .....	17
Planteamiento Central.....	17-19
Importancia, Limitaciones y Alcances del trabajo de prácticas profesionales.....	19-21
Objetivo General del informe de prácticas profesionales.....	21
Objetivos Específicos.....	21-22

**Capítulo 3**

<b>Contenido Plan de Mejora</b> .....	23
Propuesta de Mejora .....	24-26
Conclusiones.....	27

## IMPLEMENTACIÓN DE UNA HERRAMIENTA TECNOLÓGICA

Referencias.....	28-29
Anexos.....	30-33
<b>Capítulo 4</b>	
<b>Seguimiento Práctica Profesional .....</b>	<b>34</b>
Programación de actividades realizadas en la organización .....	34-35
Cumplimiento Objetivos Trazados por mes .....	36
Ciclo 1.....	36
Ciclo 2.....	36
Ciclo 3.....	36
Ciclo 4.....	37
Ciclo 5.....	37
Ciclo 6.....	37

## IMPLEMENTACIÓN DE UNA HERRAMIENTA TECNOLÓGICA

**Listado de Figuras**

Figura 1. <i>Ubicación Geográfica de la Registraduría Nacional del Estado Civil</i> .....	13
Figura 2. <i>Estructura Organizativa de la Registraduría Nacional del Estado Civil</i> .....	14
Figura 3. <i>Estructura Organizativa de la Delegación de la Registraduría Nacional del Estado Civil en el departamento del Tolima</i> .....	15
Figura 4. <i>Análisis DOFA</i> .....	16
Figura 5. <i>RAFT04 Control envío de lotes de trámites de documentos</i> . .....	17
Figura 6. <i>Solicitudes de trámite y estado de trámite de documentos</i> .....	18
Figura 7. <i>Solicitudes de trámite y estado de trámite de documentos</i> .....	19
Figura 8. <i>Control envío de lotes de trámites de documentos</i> . .....	24
Figura 9. <i>Solicitudes de trámite y estado de trámite de documentos</i> .....	25
Figura 10. <i>Share Point propuesto municipios Tolima</i> . .....	25
Figura 11. <i>Share Point propuesto municipios Tolima + link Microsoft Excel</i> .....	26
Figura 12. <i>Cronograma</i> . .....	36

**Listado de Anexos**

Anexos 1. <i>Validación de rechazos.</i> .....	30
Anexos 2. <i>Validación de rechazos.</i> .....	31
Anexos 3. <i>Aplicativo Share Point por departamentos.</i> .....	32
Anexos 4. <i>Rechazos de documentos de identidad dentro del aplicativo Share Point.</i> .....	33

## IMPLEMENTACIÓN DE UNA HERRAMIENTA TECNOLÓGICA

### **Introducción**

La presente propuesta de mejora tiene como fin facilitar el proceso de control y seguimiento de los trámites de tarjetas de identidad y cédulas de ciudadanía reprocesados, con el propósito de garantizar que se realice la gestión que corresponde en cada una de las Registradurías Municipales para corregir los trámites devueltos por mala calidad e incumplimiento de requisitos.

Esta propuesta surge del reconocimiento de las debilidades y oportunidades que posee actualmente la oficina de Control Interno para la unificación de información correspondiente al reprocesamiento del material mencionado, y que es consignado diariamente en los diferentes formatos y/o aplicativos de control como el RAFT06, RAFT09, Share Point y HLED WEB, permitiendo conocer en tiempo real, qué trámites están listos para ser entregados al ciudadano y cuales aun después de haber sido realizado su reproceso, no se han producido; de esta manera como expresa Fred “las fuerzas tecnológicas representan oportunidades y amenazas importantes que se deben tomar en cuenta al formular las estrategias” (David, 2003, p. 93)

Con base en lo anterior, surge este plan mejora basado en la implementación de una herramienta tecnológica, que facilitará el acceso a la consulta del estado actual de los trámites reprocesados, el tiempo transcurrido desde la solicitud; hasta la entrega del documento final al ciudadano, siguiendo de esta manera el enfoque que indica el Sistema de Gestión de la Calidad bajo el modelo ISO 9001, sus cinco pilares fundamentales son: liderazgo, preparación, soporte operativo, autoevaluación y mejora continuada. Por eso, este sistema es primordial ya que es el encargado de mostrar el procedimiento detallado de principio a fin, acorde a las necesidades corporativas, denota también el éxito o el fracaso de lo planeado.

## Capítulo 1

### La Organización

#### 1.1 Aspectos Generales

##### 1.1.1 *Misión, visión y valores*

- **Misión:** Es misión de la Registraduría Nacional del Estado Civil garantizar la organización y transparencia del proceso electoral, la oportunidad y confiabilidad de los escrutinios y resultados electorales, contribuir al fortalecimiento de la democracia mediante su neutralidad y objetividad, promover la participación social en la cual se requiera la expresión de la voluntad popular mediante sistemas de tipo electoral en cualquiera de sus modalidades, así como promover y garantizar, en cada evento legal en que deba registrarse la situación civil de las personas, que se registren tales eventos, se disponga de su información a quien deba legalmente solicitarla, se certifique mediante los instrumentos idóneos establecidos por las disposiciones legales y se garantice su confiabilidad y seguridad plenas (Registraduría Nacional del Estado Civil, 2020a, p. 1).
  
- **Visión:** La RNEC será, en 2023, una institución que les facilite la vida a los colombianos gracias al rediseño de su arquitectura organizacional, al uso estratégico de nuevas tecnologías para el cumplimiento de sus misiones y a la adopción de una nueva cultura organizacional de atención que esté centrada en el ciudadano como principal fuente de creación de valor público. Asimismo, la entidad gozará de una mejor reputación, pues habrá contribuido activamente a simplificar los trámites de registro civil e identificación, a modernizar las

## IMPLEMENTACIÓN DE UNA HERRAMIENTA TECNOLÓGICA

elecciones, a fortalecer la democracia colombiana, a reducir el abstencionismo electoral, a consolidar el nuevo sistema de democracia juvenil y a mitigar el cambio climático con un modelo de operación respetuoso del medio ambiente. (Registraduría Nacional del Estado Civil, 2020a, p. 1).

### ➤ **Valores:**

Además de los principios establecidos por la Ley 1437 de 2011 (Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo), que rigen toda actuación administrativa, la RNEC adopta de manera complementaria los siguientes valores y principios como derrotero ético para el cumplimiento de sus misiones:

- Eficiencia, entendida como el principio moral que obliga a la RNEC a maximizar su contribución al bienestar de los ciudadanos.
- Imparcialidad, entendida como el principio moral que obliga a la RNEC a servir a todo ciudadano sin favoritismos de ninguna clase ni tratos diferenciales arbitrarios.
- Objetividad, entendida como el valor que ordena a la RNEC y a sus funcionarios a evaluar las situaciones o acciones de manera ecuánime y abierta, no sesgada ni tendenciosa.
- Responsabilidad, entendida como el principio moral que obliga a la RNEC a decidir sus actuaciones con base en una consideración esmerada y objetiva de las probables consecuencias de cada una de ellas.

## IMPLEMENTACIÓN DE UNA HERRAMIENTA TECNOLÓGICA

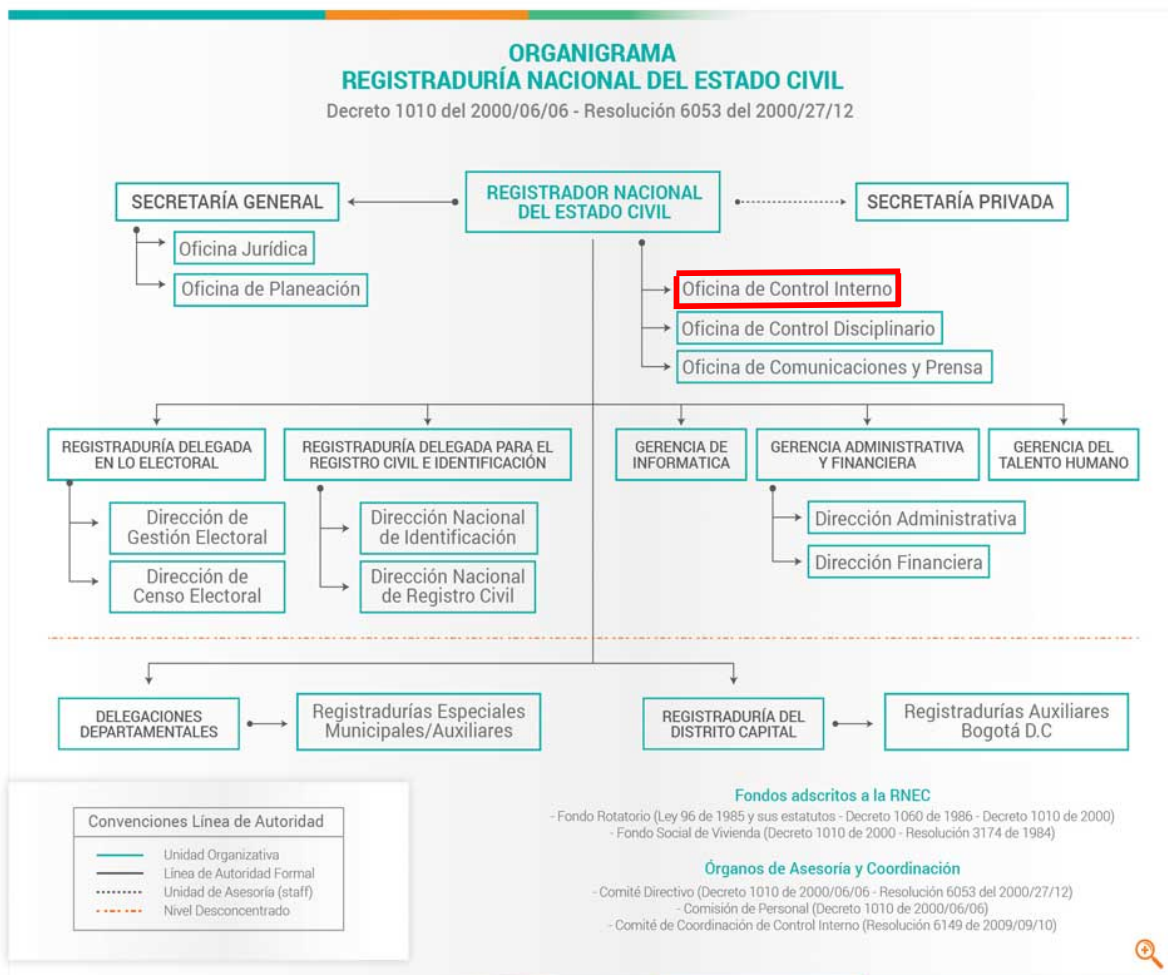
- Transparencia, entendida como el valor que impele a la RNEC a someter sus actuaciones al escrutinio ciudadano.
- Tolerancia, entendida como el principio moral que lleva a la RNEC a respetar y apreciar la diversidad y las diferencias.
- Don de gente, entendido como el valor que mueve a los servidores de la RNEC a tratar a los ciudadanos de una manera muy atenta, abierta, cálida y receptiva, más allá de lo que exige el deber de buen trato.
- Vocación de servicio, entendida como el valor que llama a los funcionarios a servir y a querer servir y que hace que sean plenamente conscientes de que su función es esa: servir a los ciudadanos. (Registraduría Nacional del Estado Civil, 2020a, p. 1).



IMPLEMENTACIÓN DE UNA HERRAMIENTA TECNOLÓGICA

1.1.3. Estructura Organizativa

Figura 2. Estructura Organizativa de la Registraduría Nacional del Estado Civil

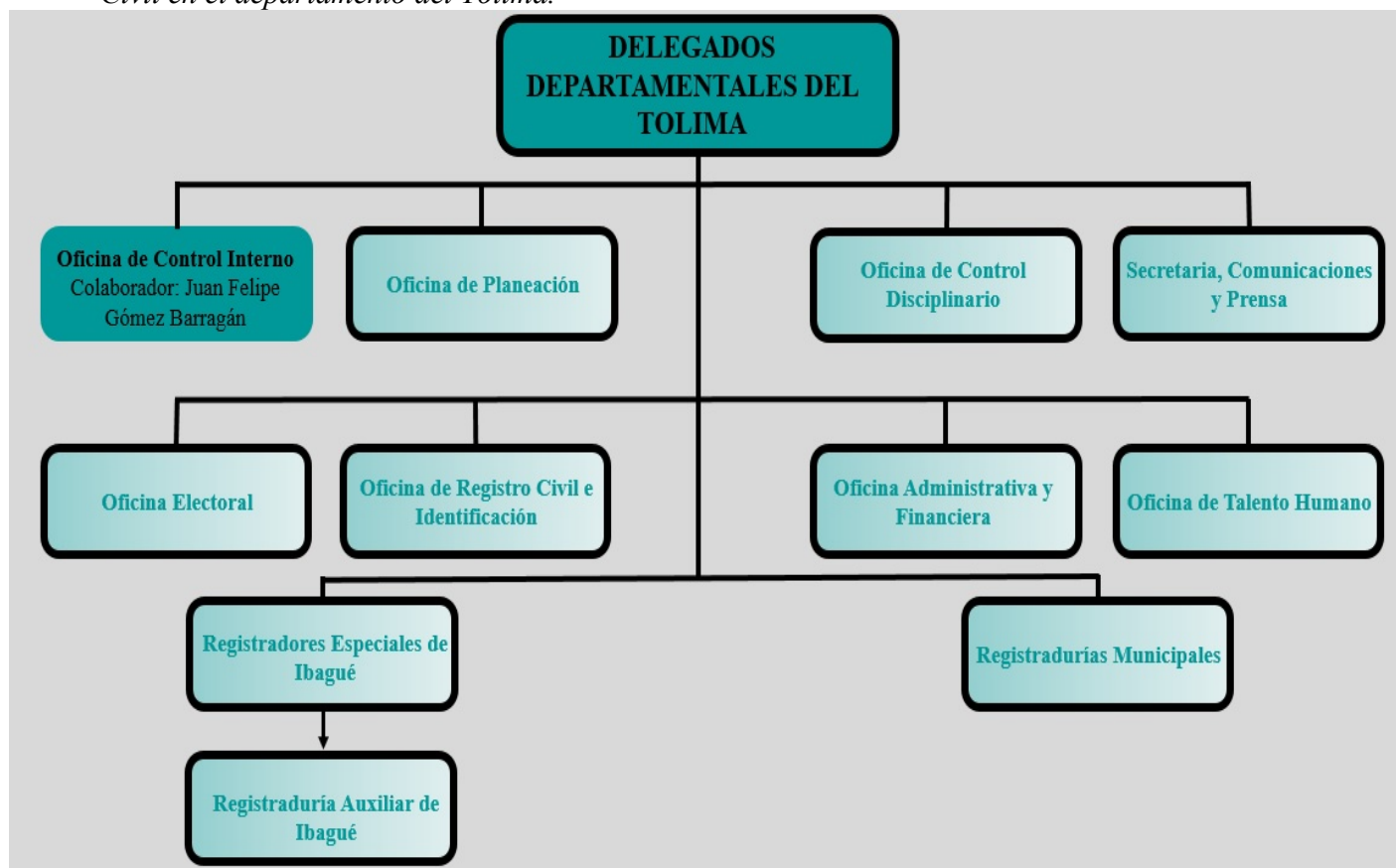


Fuente: Registraduría Nacional del Estado Civil. (2020b). Organigrama. Registraduría Nacional del Estado Civil. <https://www.registraduria.gov.co/-Organigrama-directivo-.html>

## IMPLEMENTACIÓN DE UNA HERRAMIENTA TECNOLÓGICA

### 1.1.3.1 Estructura Organizativa de la Delegación de la Registraduría Nacional del Estado Civil en el departamento del Tolima.

Figura 3. Estructura Organizativa de la Delegación de la Registraduría Nacional del Estado Civil en el departamento del Tolima.



Fuente: Estructura Organizativa de la Registraduría Nacional del Estado Civil en el departamento del Tolima. Elaboración propia basada en los datos de la oficina de Control Interno de la Delegación de la Registraduría Nacional del Estado Civil en el departamento del Tolima.

## IMPLEMENTACIÓN DE UNA HERRAMIENTA TECNOLÓGICA

### 1.1.4 Oficina de Control Interno

La oficina de Control Interno se encarga de contribuir con la evaluación y seguimiento de los controles establecidos, en la ejecución de los procedimientos en el Centro de Acopio.

#### 1.1.4.1 Análisis DOFA oficina de Control Interno de la Registraduría Nacional del Estado Civil en el departamento del Tolima.

Figura 4. Análisis DOFA

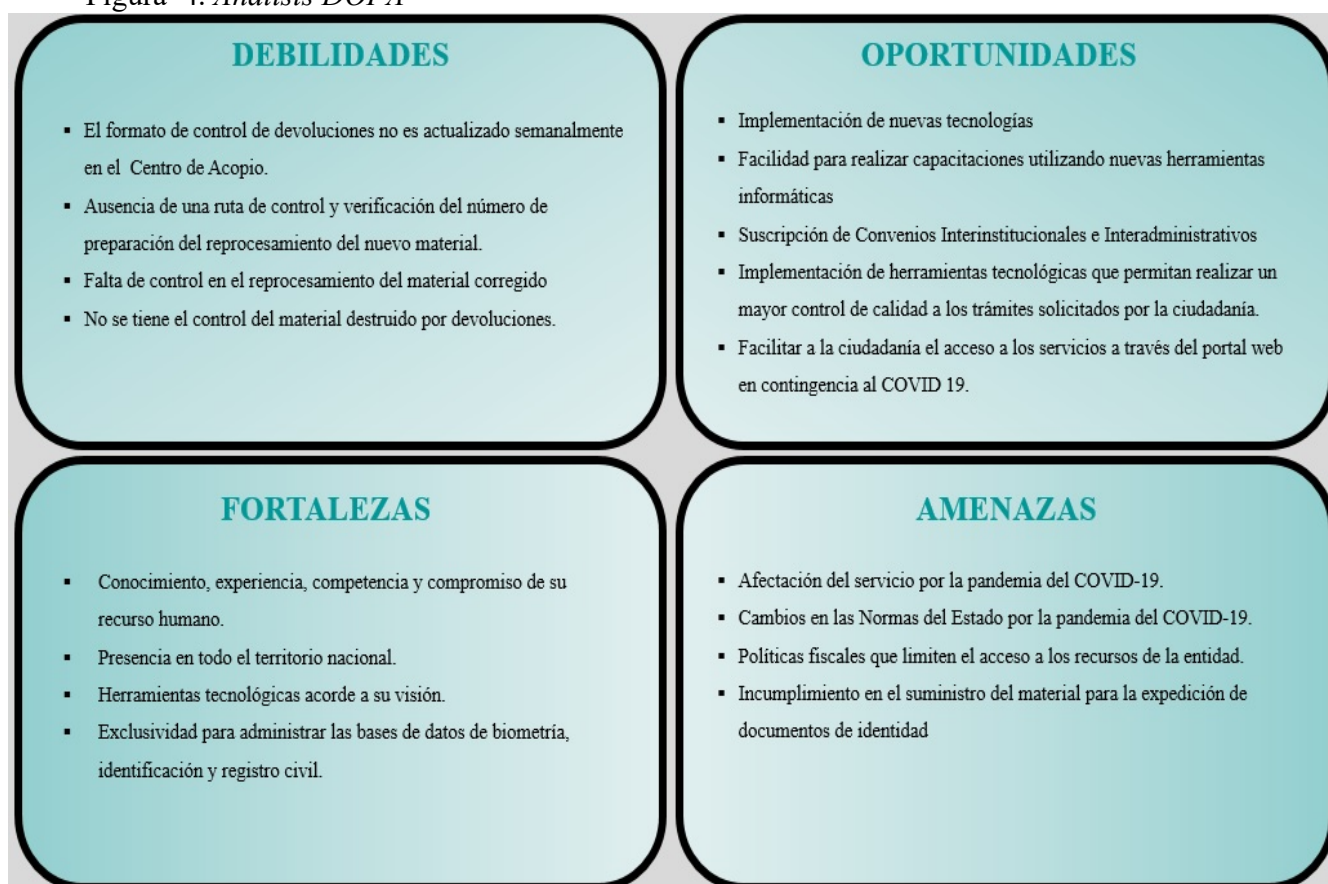


Figura 4. Análisis DOFA de la oficina de Control Interno de la Registraduría Nacional del Estado Civil en el departamento del Tolima. Elaboración propia basada en los datos de la oficina de Control Interno de la Registraduría Nacional del Estado Civil en el departamento del Tolima.

## IMPLEMENTACIÓN DE UNA HERRAMIENTA TECNOLÓGICA


## Capítulo 2

## Planteamiento de Plan de Mejora Respecto a las Prácticas Profesionales

## 2.1 Planteamiento Central

El planteamiento central de este informe está basado en las debilidades y amenazas que posee actualmente la oficina de Control Interno para la unificación de información correspondiente al reprocesamiento del material de documentación de identidad.

Figura 5. RAFT04 Control envío de lotes de trámites de documentos.

	A	B	C	D	E	F	G	H	I
2		PROCESO	REGISTRO Y ACTUALIZACIÓN DEL SISTEMA - RAS					CÓDIGO	RAFT06
3		FORMATO	DEVOLUCIÓN DE MATERIAL POR CONTROL DE CALIDAD					VERSIÓN	1
4									
5	N° PREPARACIÓN (Sin dígito de verificación)	NUIP	MOTIVO DE DEVOLUCIÓN (TIPO)	CLASE DE TRÁMITE (N°)	NOMBRE DE LA OFICINA DE PREPARACIÓN	CODIGO DE OFICINA	N° DE OFICIO DEVOLUCIÓN	FECHA DE DEVOLUCIÓN (DD/MM/AAAA)	N° DE PREPARACIÓN DE REEMPLAZO
6	53754281	1105580117	K_FOTO NO CUMPLE CON ESPECIFICACIONES	RENOVACIÓN TI	ARMERO	T5E	272	04/02/2020	
7	53751703	1005818471	G_FALTA FIRMA DEL REGISTRADOR	PRIMERA VEZ CC	AMBALEMA	T5D	273	04/02/2020	
8	53751707	1108712495	G_FALTA FIRMA DEL REGISTRADOR	RENOVACIÓN TI	AMBALEMA	T5D	273	04/02/2020	
9	53751704	1109381196	G_FALTA FIRMA DEL REGISTRADOR	RENOVACIÓN TI	AMBALEMA	T5D	273	04/02/2020	
10	51949907	1061338384	F_DATOS INCOMPLETOS	RECTIFICACIÓN TI	FRESNO	T9K	290	6/02/2020	
11	53773835	1111201470	W_MALA CALIDAD DE LA FIRMA	PRIMERA VEZ TI	MARIQUITA	TZN	289	6/02/2020	
12	53792748	14399191	E_DATOS INCOHERENTES	RECTIFICACIÓN CC	VENADILLO	T4X	291	6/02/2020	
13	51944912	1190214563	V_NUMERO DE PREPARACIÓN ERRADO	PRIMERA VEZ TI	PURIFICACION	T4T	292	6/02/2020	
14	51941285	1111266190	Q_RESEÑA NO CONCUERDA CON SEÑALES PARTICULARES	PRIMERA VEZ TI	ORTEGA	TYQ	293	6/02/2020	
15	51946976	1033676608	K_FOTO NO CUMPLE CON ESPECIFICACIONES	RENOVACIÓN TI	RIOBLANCO	TZT	305	10/02/2020	
16	51946984	1111332755	K_FOTO NO CUMPLE CON ESPECIFICACIONES	RENOVACIÓN TI	RIOBLANCO	TZT	305	10/02/2020	
17	51946982	1111333394	K_FOTO NO CUMPLE CON ESPECIFICACIONES	DUPLICADO CC	RIOBLANCO	TZT	305	10/02/2020	
18	51947006	1006155210	K_FOTO NO CUMPLE CON ESPECIFICACIONES	PRIMERA VEZ CC	RIOBLANCO	TZT	305	10/02/2020	
19	51945935	1110482773	K_FOTO NO CUMPLE CON ESPECIFICACIONES	DUPLICADO CC	AEX-IBAGUE	AEX	306	10/02/2020	
20	51944709	1005825081	V_NUMERO DE PREPARACIÓN ERRADO	PRIMERA VEZ CC	PURIFICACION	T4T	343	11/02/2020	

Fuente: Elaboración propia.

## IMPLEMENTACIÓN DE UNA HERRAMIENTA TECNOLÓGICA

Figura 6. Solicitudes de trámite y estado de trámite de documentos.

	A	B	C	D	E	F	G	H	I
	NOMBRE DE LA OFICINA DE PREPARACIÓN	LOTE DE MUNICIPIO (ALFANUMÉRICO)	FECHA DE CREACIÓN DEL LOTE (DD/MM/AAAA)	FECHA DE RECOLECCIÓN POR EL CONTRATISTA (DD/MM/AAAA)	FECHA DE RECIBO EN EL CENTRO DE ACOPIO (DD/MM/AAAA)	CANT. DIAS TRANSPORTE	CANTIDAD DE DECADACTILARES RECIBIDAS	CONSECUTIVO DE LOTE	NOVEDADES PRESENTADAS
1									
2	VILLARRICA	T1Y202001310932	31/01/2020 9:32	31/01/2020	3/02/2020 10:43		16	432	
3	CAJAMARCA	T3F201901141234	14/01/2019 12:34	31/01/2020	3/02/2020 10:17		1	399	
4	CAJAMARCA	T3F202001311236	31/01/2020 12:36	31/01/2020	3/02/2020 10:18		21	398	
5	ESPINAL	T3K201810291644	29/10/2018 16:44	31/01/2020	3/02/2020 11:36		1	543	
6	ESPINAL	T3K202001301644	30/01/2020 16:44	31/01/2020	3/02/2020 11:18		90	544	
7	ARMERO (GUAYABAL)	T5E202001301607	30/01/2020 16:07	31/01/2020	3/02/2020 10:13		15	314	
8	MELGAR	T5Q202001271705	27/01/2020 17:05	31/01/2020	3/02/2020 10:01		6	782	
9	MELGAR	T5Q202001281626	28/01/2020 16:26	31/01/2020	3/02/2020 9:59		9	783	
10	MELGAR	T5Q202001291606	29/01/2020 16:06	31/01/2020	3/02/2020 9:58		1	784	
11	MELGAR	T5Q202001301726	30/01/2020 17:26	31/01/2020	3/02/2020 9:58		3	785	
12	MELGAR	T5Q202001311606	31/01/2020 16:06	31/01/2020	3/02/2020 9:57		1	786	
13	PALOCABILDO	T5R202001241608	24/01/2020 16:08	29/01/2020	3/02/2020 11:40		27	404	
14	CASABIANCA	T6F202001241642	24/01/2020 16:42	30/01/2020	3/02/2020 10:55		11	361	
15	GUAMO	T8L202001311219	31/01/2020 12:19	30/01/2020	3/02/2020 10:57		28	534	
16	LERIDA	T9M201903181033	18/03/2019 10:33	30/01/2020	3/02/2020 11:50		1	845	
17	LERIDA	T9M202001311033	31/01/2020 10:33	30/01/2020	3/02/2020 11:48		17	846	
18	PLANADAS	T9R201904261637	26/04/2019 16:37	30/01/2020	3/02/2020 11:59		1	873	
19	PLANADAS	T9R202001241637	24/01/2020 16:37	30/01/2020	3/02/2020 11:54		62	874	
20	SALDAÑA	T9V202001311203	31/01/2020 12:03	31/01/2020	3/02/2020 10:48		28	460	

Fuente: Elaboración propia.

## IMPLEMENTACIÓN DE UNA HERRAMIENTA TECNOLÓGICA

Figura 7. Solicitudes de trámite y estado de trámite de documentos.

SERVICIO AL COLOMBIANO								
FORMATO ÚNICO PARA EL REGISTRO, CONTROL, REPORTE Y SEGUIMIENTO DE								
II.DATOS DEL PETICIONARIO				III.CARACTERIZACIÓN DE LAS PQRSDC'S				
NOMBRE	TIPO DE IDENTIFICACIÓN	No. DE IDENTIFICACIÓN	DATOS DE CONTACTO Y NOTIFICACIÓN	TIPOLOGÍA DE LA PETICIÓN	ASUNTO - EJE TEMÁTICO	MACROPROCESO	COMPETENCIA	
28	GULIANA FERNANDA MARTINEZ ROJAS	C.C	1005815637	<a href="mailto:vulianam0240@gmail.com">vulianam0240@gmail.com</a>	Petición	P. - I.D. - C.C. - Estado del trámite.	Identificación y Registro Civil	Se_asume
33	DAIRO ANTONIO LOZANO BERNAL	C.C	93418284	<a href="mailto:mairaalexa18@hotmail.com">mairaalexa18@hotmail.com</a>	Petición	P. - I.D. - C.C. - Estado del trámite.	Identificación y Registro Civil	Se_asume
86	MANUEL ANTONIO OLIVEROS RODRIGUEZ	C.C	1006032206	<a href="mailto:oliverosmanuel63@gmail.com">oliverosmanuel63@gmail.com</a>	Petición	P. - I.D. - C.C. - Estado del trámite.	Identificación y Registro Civil	Se_asume
102	MICHELL DAYANA BORJA ROJAS	C.C	1104936192	<a href="mailto:mathiuegui2017@gmail.com">mathiuegui2017@gmail.com</a>	Petición	P. - I.D. - C.C. - Estado del trámite.	Identificación y Registro Civil	Se_asume
105	YESSICA ALEJANDRA ARDILA TRIANA	C.C	1006123009	<a href="mailto:ardilayessica666@gmail.com">ardilayessica666@gmail.com</a>	Petición	P. - I.D. - C.C. - Estado del trámite.	Identificación y Registro Civil	Se_asume
110	ALIX MIREYA MALAGON VASQUEZ	C.C	28541838	<a href="mailto:alixmireva25@gmail.com">alixmireva25@gmail.com</a>	Petición	P. - I.D. - C.C. - Estado del trámite.	Identificación y Registro Civil	Se_asume

Fuente: Elaboración propia.

La entidad tiene unos tiempos establecidos, para la entrega de los documentos de identidad, cuando existe incumplimiento la ciudadanía envía PQRSDC.

## 2.2 Importancia, limitaciones y alcances del trabajo de prácticas profesionales

### ➤ Importancia:

1. Dar solución a los trámites rechazados a la mayor brevedad posible evitando de esta manera acciones judiciales y sanciones a la entidad.
2. Anteponer la atención al ciudadano como pieza clave para el desarrollo del valor público.

## IMPLEMENTACIÓN DE UNA HERRAMIENTA TECNOLÓGICA

3. Contribuir con la toma de conciencia, de los funcionarios encargados de tramitar las solicitudes de documentos de identidad, en el entendido de que se trata de un colombiano que requiere su tarjeta de identidad o cédula de ciudadanía, y de esta manera cumplir con la misión de la entidad garantizando la identificación y permitiendo el ejercicio de sus derechos fundamentales.
4. Trabajar de manera eficiente, eficaz y efectiva de acuerdo con las necesidades y expectativas del ciudadano.

### ➤ *Limitaciones:*

1. Suministro de información de contacto errada o de difícil acceso por la ubicación en la zona rural o diferentes motivos que impiden su desplazamiento.
2. Dificultades de acceso a las oficinas de la Registraduría en cada uno de los municipios, debido al proceso de agendamiento por causa de la pandemia de COVID 19.
3. La producción y envío de los documentos de identidad dependen del Nivel Central.
4. Diferentes factores que impidan la actualización permanente de la información en los formatos y aplicativos tecnológicos de control y seguimiento.

### ➤ *Alcances:*

1. Corresponde al control mensual que se realiza, a los reprocesamientos de solicitudes, que han sido devueltos por diferentes motivos.
2. Consolidar la información de documentos producidos y que fueron objeto inicial de devolución para determinar la efectividad de la gestión realizada por parte de los Registradores Municipales.

## IMPLEMENTACIÓN DE UNA HERRAMIENTA TECNOLÓGICA

3. Unificar el cruce de información de los diferentes formatos y aplicativos tecnológicos para mejorar el seguimiento y control a los tramites de documentos de identidad rechazados y dar oportuna solución a los mismos en pro de la ciudadanía.
4. Incentivar el uso de las plataformas virtuales de la Registraduría Nacional del Estado Civil por parte de la ciudadanía ante el panorama actual de la pandemia del COVID-19.

### **2.3 Objetivo General del informe de prácticas profesionales.**

Implementar la herramienta tecnológica “Efficiency one”, que permita acceder a la consulta del estado actual de los trámites reprocesados, el tiempo transcurrido desde la solicitud; hasta la entrega del documento final. Y de esta manera dar cumplimiento oportuno a las solicitudes de los ciudadanos.

#### **2.3.1 *Objetivos Específicos:***

- Identificar las variables que se manejaran a fin de ser implementados dentro un archivo de Microsoft Excel y así establecer un orden dentro del proceso de documentación para su posterior análisis y toma de decisiones.
- Consolidar la totalidad de la información de los diferentes formatos y aplicativos tecnológicos (RAFT 09 – Share Point y HLED WEB) en la herramienta a implementar, para dar cumplimiento oportuno a los trámites de documentación de identidad.

## IMPLEMENTACIÓN DE UNA HERRAMIENTA TECNOLÓGICA

- Garantizar la correcta compilación de los datos e informes de documentación de identidad con el fin de asegurar que se cumpla con los tiempos establecidos por la entidad para el procesamiento del material.

## IMPLEMENTACIÓN DE UNA HERRAMIENTA TECNOLÓGICA

### Capítulo 3

#### Contenido Plan de Mejora

##### 3.1 Propuesta de Mejora

Se desarrollará un archivo en Microsoft Excel que permitirá llevar la trazabilidad del procedimiento desde la solicitud del documento de identificación (Cédula de Ciudadanía, Tarjeta de Identidad) hasta la entrega al usuario.

Los registros o variables para manejar entre otros serán: Número del trámite, fecha de elaboración, tipo de documento (Cédula de Ciudadanía – Tarjeta de Identidad), fecha de remisión a centro de acopio, fecha revisión centro de acopio, observaciones revisión, fecha devolución, causal devolución, fecha envío a Nivel Central, observaciones Nivel Central, Causal rechazo, fecha reporte nivel central y acciones tomadas por el registrador.

Este archivo se compartirá de acuerdo con cada Registraduría Municipal a través de la herramienta Share Point de Microsoft 365 (licencia con la que cuenta la Registraduría); lo que permitirá el trabajo en línea y unificación de datos de acuerdo a los permisos asignados a cada uno; así como el seguimiento continuo por parte de la oficina de Control Interno y el Centro de Acopio. Sobre esta información se generará una copia de seguridad semanal a cargo de la persona soporte del Sistema de Información de la Delegación Departamental del Tolima.

## IMPLEMENTACIÓN DE UNA HERRAMIENTA TECNOLÓGICA

Figura 8. Control envío de lotes de trámites de documentos.

	A	B	C	D	E	F	G	H	I
4									
5	N° PREPARACIÓN INICIAL (Ficha Decadactilar)	NUIP	MOTIVO DE DEVOLUCIÓN (TIPO) CENTRO DE ACOPIO	CLASE DE TRÁMITE	NOMBRE DE LA OFICINA DE PREPARACIÓN (Registraduría Mcpa)	CODIGO DE OFICINA	N° DE OFICIO DEVOLUCIÓN CENTRO DE ACOPIO	FECHA DE DEVOLUCIÓN CENTRO DE ACOPIO (DD/MM/AAAA)	N° DE PREPARACIÓN DE REEMPLAZO (Nuevo Trámite - Ficha Decadactilar)
6	53751741	1010158953	V_NUMERO DE PREPARACIÓN ERRADO	PRIMERA VEZ CC	AMBALEMA	TSD	907	10/07/2020	53751854
7	53751742	1003697973	V_NUMERO DE PREPARACIÓN ERRADO	PRIMERA VEZ CC	AMBALEMA	TSD	907	10/07/2020	53751780
8	53751738	1103713876	V_NUMERO DE PREPARACIÓN ERRADO	PRIMERA VEZ TI	AMBALEMA	TSD	907	10/07/2020	51903024
9	53751735	1005160066	V_NUMERO DE PREPARACIÓN ERRADO	PRIMERA VEZ CC	AMBALEMA	TSD	907	10/07/2020	53751760
10	53751740	5849724	V_NUMERO DE PREPARACIÓN ERRADO	DUPLICADO CC	AMBALEMA	TSD	907	10/07/2020	53751882
11	53751749	1005848522	V_NUMERO DE PREPARACIÓN ERRADO	PRIMERA VEZ CC	AMBALEMA	TSD	907	10/07/2020	53751794
12	56749206	1005851276	H_FALTA FIRMA DEL COLOMBIANO	PRIMERA VEZ CC	CHAPARRAL	T5J	908	10/07/2020	850084323
13	53774070	1006025859	U_NUMERO DE PREPARACIÓN ERRADO	PRIMERA VEZ CC	MARIQUITA	TZN	923	17/07/2020	53774236
14	56749454	1006028861	U_ERROR PRENIST (HUELLAS NEGRAS, TOMAR HUELLAS)	PRIMERA VEZ CC	CHAPARRAL	T5J	1009	19/08/2020	8501269575
15	53751754	1005848506	K_FOTO NO CUMPLE CON ESPECIFICACIONES	PRIMERA VEZ CC	AMBALEMA	TSD	1010	19/08/2020	53751817
16	56743729	1106306553	W_MALA CALIDAD DE LA FIRMA	DUPLICADO CC	CARMEN DE APICALA	T4F	1172	11/09/2020	56744055
17	56749002	93452553	V_NUMERO DE PREPARACIÓN ERRADO	DUPLICADO CC	CHAPARRAL	T5J	1170	11/09/2020	8500737371
18	56763609	1110470557	V_NUMERO DE PREPARACIÓN ERRADO	DUPLICADO CC	NATAGAIMA	TXQ	1169	11/09/2020	56763777
19	53774136	1002545208	V_NUMERO DE PREPARACIÓN ERRADO	PRIMERA VEZ CC	MARIQUITA	TZN	1168	11/09/2020	5377461
20	53774529	1111202239	U_ERROR PRENIST (HUELLAS NEGRAS, TOMAR HUELLAS)	PRIMERA VEZ TI	MARIQUITA	TZN	1487	29/10/2020	5670641

Fuente: Elaboración propia.

IMPLEMENTACIÓN DE UNA HERRAMIENTA TECNOLÓGICA

Figura 9. Solicitudes de trámite y estado de trámite de documentos.

	G	H	I	J	K	L	M	N	O	P
	Nº DE OFICIO DE DEVOLUCIÓN CENTRO DE ACOPIO	FECHA DE DEVOLUCIÓN CENTRO DE ACOPIO (DD/MM/AAAA)	Nº DE PREPARACIÓN DE REEMPLAZO (Nuevo Trámite - Ficha Decadactilar)	FECHA REMISIÓN FICHA PREPARACION A CENTRO DE ACOPIO	DEVOLUCIÓN - REMISIÓN (DIAS)	FECHA ATENCIÓN CENTRO DE ACOPIO	TIEMPO DE ATENCIÓN N° DIAS (Acopio)	FECHA CARGUE NIVEL CENTRAL	TIEMPO ENTREGA A NIVEL CENTRAL	PRODUCCION DEL DOCUMENTO DEL FINAL (LMU)
6	907	10/07/2020	53751854	20/07/2020	10	23/07/2020	3	25/07/2020	2	LMU1049486
7	907	10/07/2020	53751780	20/08/2020	41	27/08/2020	7	28/08/2020	1	LMU1064641
8	907	10/07/2020	51903024	30/08/2020	51	15/09/2020	16	21/09/2020	6	LMU1981509
9	907	10/07/2020	53751760	18/07/2020	8	23/07/2020	5	08/08/2020	16	LMU1030428
10	907	10/07/2020	53751882	01/09/2020	53	7/09/2020	6	10/10/2020	33	ESP PROD 6/12/20
11	907	10/07/2020	53751794	20/08/2020	41	27/08/2020	7	11/09/2020	15	LMU1044224
12	908	10/07/2020	850084323	20/08/2020	41	27/08/2020	7	11/09/2020	15	LMU1040558
13	923	17/07/2020	53774236	25/08/2020	39	4/09/2020	10	08/09/2020	4	LMU1051591
14	1009	19/08/2020	8501269575	01/09/2020	13	22/09/2020	21	29/09/2020	7	
15	1010	19/08/2020	53751817	02/09/2020	14	28/09/2020	26	04/10/2020	6	LMU1049224
16	1172	11/09/2020	56744055	29/09/2020	18	16/10/2020	17	24/10/2020	8	LMU1053672
17	1170	11/09/2020	8500737371	16/10/2020	35	28/10/2020	12	20/11/2020	23	LMU1037805
18	1169	11/09/2020	56763777	16/10/2020	35	4/11/2020	19	09/11/2020	5	LMU1047875
19	1168	11/09/2020	5377461	19/10/2020	38	9/11/2020	21	17/11/2020	8	LMU1051590
20	1487	29/10/2020	5670641	22/11/2020	24	6/12/2020	14	19/12/2020	13	LMU1059090
21	1480	29/10/2020	56744061	22/11/2020	24	6/12/2020	14	19/12/2020	13	ESP PRODUCCION 14/12/20

Fuente: Elaboración propia.

Figura 10. Share Point propuesto municipios Tolima.

The screenshot shows a SharePoint page with the following elements:

- Header:** REGISTRADURÍA NACIONAL DEL ESTADO CIVIL, SharePoint, and a search bar.
- Page Title:** DT DEVOLUCIONES\_DELEGACION TOLIMA. Grupo privado 1 miembro.
- Navigation:** Inicio, Conversaciones, Documentos, Bloc de notas, Páginas, Contenido del sitio, Papelera de reciclaje, Editar.
- Main Content:** CONTROL DE DEVOLUCIONES MATERIAL DECADACTILAR REGISTRADURIAS MUNICIPALES - TOLIMA. Five buttons: AMBALEMA, CARMEN DE APICALA, CHAPARRAL, COYAIMA, NATAGAIMA.
- Footer:** Microsoft Teams integration text: "Agregue Microsoft Teams para colaborar y compartir recursos en Microsoft 365 con su equipo".

Fuente: Elaboración propia.

# IMPLEMENTACIÓN DE UNA HERRAMIENTA TECNOLÓGICA

Figura 11. Share Point propuesto municipios Tolima + link Microsoft Excel



Fuente: Elaboración propia.

## IMPLEMENTACIÓN DE UNA HERRAMIENTA TECNOLÓGICA

### 3.2 Conclusiones

- Debido a la falta de controles de tiempo; para la expedición de documentos, se evidenció que no existía una herramienta que supervisara esta actividad. Situación que se subsana con este archivo de Microsoft Excel implementado a través de Share Point.
- Se pudo establecer que la herramienta es eficaz, no solo para llevar el control de las devoluciones del material y el nuevo trámite realizado, sino, que se logra establecer cuáles son los motivos más frecuentes de rechazo para diseñar una estrategia y la disminución de los mismos.
- Controlando y reduciendo la cantidad de devoluciones al mes, permite mejorar la atención al ciudadano y a su vez disminuir las PQRSDC.
- La implementación de esta herramienta, ha permitido a los señores delegados departamentales del Tolima realizar un seguimiento continuo al cumplimiento de las funciones de los registradores municipales, en materia de identificación; mejorando su gestión y cumpliendo así, uno de los compromisos de los acuerdos de gestión, suscritos con el Registrador Nacional del Estado Civil.

## IMPLEMENTACIÓN DE UNA HERRAMIENTA TECNOLÓGICA

## 3.3 Referencias

Constitución Política de Colombia [C.P.] Artículo 120. Secretaría de Senado.

[http://www.secretariassenado.gov.co/senado/basedoc/constitucion\\_politica\\_1991.html](http://www.secretariassenado.gov.co/senado/basedoc/constitucion_politica_1991.html)

David, F. R. (2003). *Conceptos de administración estratégica*. Pearson Educación.

<https://books.google.com.co/books?id=kpj-H4TukDOC&printsec=frontcover&dq=Conceptos+de+administraci%C3%B3n+estrat%C3%A9gica+Escrito+por+Fred+R.+David&hl=es&sa=X&ved=2ahUKEwi4sYebyKPsAhULxVkKHQGBDQIO6AEwAHoECAAQAg#v=onepage&q=Conceptos%20de%20administraci%C3%B3n%20estrat%C3%A9gica%20Escrito%20por%20Fred%20R.%20David&f=false>

<https://books.google.com.co/books?id=kpj-H4TukDOC&printsec=frontcover&dq=Conceptos+de+administraci%C3%B3n+estrat%C3%A9gica+Escrito+por+Fred+R.+David&hl=es&sa=X&ved=2ahUKEwi4sYebyKPsAhULxVkKHQGBDQIO6AEwAHoECAAQAg#v=onepage&q=Conceptos%20de%20administraci%C3%B3n%20estrat%C3%A9gica%20Escrito%20por%20Fred%20R.%20David&f=false>

Decreto 1010 de 2000. *Por el cual se establece la organización interna de la Registraduría Nacional del Estado Civil y se fijan las funciones de sus dependencias; se define la naturaleza jurídica del Fondo Social de Vivienda de la Registraduría Nacional del Estado Civil; y se dictan otras disposiciones*. (06 de junio de 2000). Diario Oficial No. 44.034. [http://www.secretariassenado.gov.co/senado/basedoc/decreto\\_1010\\_2000.html](http://www.secretariassenado.gov.co/senado/basedoc/decreto_1010_2000.html)

Google Maps. (7 de Octubre, 2020). Ubicación Geográfica de la Registraduría Nacional del Estado Civil Ibagué - Ibagué, Colombia. Google Maps.

<https://www.google.com/maps/place/Registradur%C3%ADa+Especial+Ibagu%C3%A9/@4.4353771,-75.2194002,19.42z/data=!4m5!3m4!1s0x8e38c4ebd90b5e1d:0x2c91a6ceb3b3f2b0!8m2!3d4.4354873!4d-75.2192386>

González Ortiz, O. C. (2016). *Sistema de gestión de calidad: Teoría y práctica bajo la norma ISO 2015*. Ecoe Ediciones.

## IMPLEMENTACIÓN DE UNA HERRAMIENTA TECNOLÓGICA

[https://books.google.com.co/books/about/Sistema\\_de\\_gesti%C3%B3n\\_de\\_calidad.html?id=baUwDgAAQBAJ&source=kp\\_book\\_description&redir\\_esc=y](https://books.google.com.co/books/about/Sistema_de_gesti%C3%B3n_de_calidad.html?id=baUwDgAAQBAJ&source=kp_book_description&redir_esc=y)

Ramírez Rojas, J. L. (2017). Procedimiento para la elaboración de un análisis FODA como una herramienta de planeación estratégica en las empresas.

<https://www.uv.mx/iiesca/files/2012/12/herramienta2009-2.pdf>

Registraduría Nacional del Estado Civil. (2020a). *Manual de Calidad. Misión, Visión y Valores*.

Registraduría Nacional del Estado Civil. <https://www.registraduria.gov.co/-Sistema-de-Gestion-de-Calidad-4034->

Registraduría Nacional del Estado Civil. (2020b). *Organigrama*. Registraduría Nacional del Estado Civil. <https://www.registraduria.gov.co/-Organigrama-directivo-.html>

Registraduría Nacional del Estado Civil. (2020c) *Portafolio de Servicios*. Registraduría Nacional del Estado Civil. <https://www.registraduria.gov.co/?page=Servicio-al-ciudadano>

Registraduría Nacional del Estado Civil. (2020d). *Manual Específico de Funciones y Competencias Laborales – Resolución No. 17980 de 2018*. Registraduría Nacional del Estado Civil. <https://www.registraduria.gov.co/-Sistema-de-Gestion-de-Calidad-4034->

## IMPLEMENTACIÓN DE UNA HERRAMIENTA TECNOLÓGICA

## 3.4 Anexos

Anexos 1. *Validación de rechazos.*

N° PREPARACIÓN (Sin dígito de verificación)		NUIP	CLASE DE TRÁMITE (N°)	NOMBRE DE LA OFICINA DE PREPARACIÓN	CODIGO DE OFICINA	N° DE OFICIO DEVOLUCIÓN	FECHA DE DEVOLUCIÓN (DD/MM/AAAA)	MES DE DEVOLUCI ÓN	MATERIAL REPROCESADO	MATERIAL PRODUCIDO
1			PROCESO	REGISTRO Y ACTUALIZACIÓN DEL SISTEMA - RAS			CÓDIGO			
2			FORMATO	DEVOLUCIÓN DE MATERIAL POR CONTROL DE CALIDAD			VERSIÓN			
3										
4	53753158	1006088918	PRIMERA VEZ CC	ANZOATEGUI	TYD	717	5/06/2020	6	SI	LMU1033244 25/09/2020
5	53753160	1007324338	PRIMERA VEZ CC	ANZOATEGUI	TYD	717	5/06/2020	6	SI	LMU1033244 25/09/2020
6	53753162	1006088962	PRIMERA VEZ CC	ANZOATEGUI	TYD	717	5/06/2020	6	SI	LMU1033244 25/09/2020
7	53753164	1005832554	PRIMERA VEZ CC	ANZOATEGUI	TYD	717	5/06/2020	6	SI	LMU1033244 25/09/2020
8	53753159	1108206333	RENOVACIÓN TI	ANZOATEGUI	TYD	717	5/06/2020	6	SI	LMU1033291 30/09/2020
9	53753165	1110086743	RENOVACIÓN TI	ANZOATEGUI	TYD	717	5/06/2020	6	SI	Rechazado por fecha de expedición
10	53788457	1110233077	RENOVACIÓN TI	SAN ANTONIO	TYV	715	5/06/2020	6	NO	
11	53775773	100577967	PRIMERA VEZ CC	MELGAR	T5Q	714	5/06/2020	6	NO	
12	53779440	1005927092	PRIMERA VEZ CC	PALOCABILDO	T5R	734	12/06/2020	6	NO	
13	53775485	1000286726	PRIMERA VEZ CC	MELGAR	T5Q	732	12/06/2020	6	NO	
14	53775483	1106889161	PRIMERA VEZ CC	MELGAR	T5Q	732	12/06/2020	6	SI	LMU1025843 03/09/2020
15	53775496	1002566717	PRIMERA VEZ CC	MELGAR	T5Q	732	12/06/2020	6	SI	LMU1026964 09/09/2020
16	53775498	1005848529	PRIMERA VEZ CC	MELGAR	T5Q	732	12/06/2020	6	NO	
17	56743603	1106306277	RENOVACIÓN TI	CARMEN DE APICALA	T4F	733	12/06/2020	6	SI	Rechazado en produccion

Fuente: Elaboración propia

## IMPLEMENTACIÓN DE UNA HERRAMIENTA TECNOLÓGICA

## Anexos 2. Validación de rechazos.

	A	B	D	E	F	G	H	J	K	L	M	N
10	53753165	1110086743	RENOVACIÓN TI	ANZOATEGUI	TYD	717	5/06/2020		6	SI	Rechazado por fecha de expedición	
11	53788457	1110233077	RENOVACIÓN TI	SAN ANTONIO	TYV	715	5/06/2020		6	NO		
12	53775773	1005777967	PRIMERA VEZ CC	MELGAR	T5Q	714	5/06/2020		6	NO		
13	53779440	1005827092	PRIMERA VEZ CC	PALOCABILDO	T5R	734	12/06/2020		6	NO		
14	53775485	1000286728	PRIMERA VEZ CC	MELGAR	T5Q	732	12/06/2020		6	NO		
15	53775483	1106889161	PRIMERA VEZ CC	MELGAR	T5Q	732	12/06/2020		6	SI	LMU1025843 03/09/2020	
16	53775496	1002566717	PRIMERA VEZ CC	MELGAR	T5Q	732	12/06/2020		6	SI	LMU1026964 09/09/2020	
17	53775498	1005848529	PRIMERA VEZ CC	MELGAR	T5Q	732	12/06/2020		6	NO		
18	56743603	1106306277	RENOVACIÓN TI	CARMEN DE APICALA	T4F	733	12/06/2020		6	SI	Rechazado en producción	
19	56743608	1005820427	PRIMERA VEZ CC	CARMEN DE APICALA	T4F	733	12/06/2020		6	SI	LMU1030430 22/09/2020	
20	56743611	1005820255	DUPLICADO CC	CARMEN DE APICALA	T4F	733	12/06/2020		6	SI	LMU1033293 18/09/2020	
21	56743607	1188966956	PRIMERA VEZ TI	CARMEN DE APICALA	T4F	733	12/06/2020		6	NO		
22	56743609	93469345	DUPLICADO CC	CARMEN DE APICALA	T4F	733	12/06/2020		6	SI	LMU1019671 27/08/2020	
23	56743610	40422533	DUPLICADO CC	CARMEN DE APICALA	T4F	733	12/06/2020		6	SI	LMU1021394 01/09/2020	
24	56758620	1006025884	PRIMERA VEZ CC	LERIDA	T9M	772	19/06/2020		6	SI	LMU1012619 27/07/2020	
25	56758626	1006026038	PRIMERA VEZ CC	LERIDA	T9M	772	19/06/2020		6	SI	LMU1033249 23/09/2020	
26	56758634	1109380317	PRIMERA VEZ CC	LERIDA	T9M	772	19/06/2020		6	NO		
27	56758632	1006025876	PRIMERA VEZ CC	LERIDA	T9M	772	19/06/2020		6	SI	LMU1012619 27/07/2020	
28	53789049	1003950913	PRIMERA VEZ CC	SAN LUIS	T4W	771	19/06/2020		6	SI	LMU1018705 10/08/2020	
29	53789054	1005826344	PRIMERA VEZ CC	SAN LUIS	T4W	771	19/06/2020		6	SI	En proceso de producción	
30	53789053	1106452369	PRIMERA VEZ CC	SAN LUIS	T4W	771	19/06/2020		6	SI	En proceso de producción	

Fuente: Elaboración propia

## IMPLEMENTACIÓN DE UNA HERRAMIENTA TECNOLÓGICA

Anexos 3. *Aplicativo Share Point por departamentos.*

The screenshot shows a SharePoint application interface. At the top, there is a teal header with the 'SharePoint' logo on the left and the user name 'Carlos Antonio Robayo Gu' on the right. Below the header is a navigation bar with 'NAVEGAR' on the left and 'COMPARTIR' and 'SEGUIR' on the right. The main content area has a light gray background with the 'Validación' title and a search bar on the right. The content is organized into three columns of department names, each in a white box with a thin border.

AMAZONAS	CHOCO	PUTUMAYO
ANTIOQUIA	CORDOBA	QUINDIO
ARAUCA	CUNDINAMARCA	RISARALDA
ATLÁNTICO	GUAINIA	SAN ANDRES
BOGOTÁ D.C.	GUAVIARE	SANTANDER
BOLIVAR	HUILA	SUCRE
BOYACÁ	LA GUAJIRA	TOLIMA
CALDAS	MAGDALENA	VALLE
CAQUETÁ	META	VAUPES
CASANARE	NARIÑO	VICHADA
CAUCA	NORTE DE SANTANDER	
CESAR	OTROS PAISES	

Fuente: Elaboración propia

## IMPLEMENTACIÓN DE UNA HERRAMIENTA TECNOLÓGICA

## Anexos 4. Rechazos de documentos de identidad dentro del aplicativo Share Point.

Título	SEMANA	DOCUMENTO	NUMERO_PREPARACION	APELLIDOS_NOMBRES	ORIGEN	TIPO_SOLICITUD	DEPARTAMENTO	MUNICIPIO	OFICINA	FECHA_PREPARACION	FECHA_CARGUE	FECHA_RECHAZO	CODIGO_RECHAZO	HIT	DE
Editar	semana40	93132631	8500708505	VILLEGAS MARTINEZ MARIO FERNANDO	8-Estacion de Enrolamiento EIS	8 - Duplicado CC	TOLIMA	ESPINAL	T3K - ESPINAL	29/09/2020	29/09/2020	03/10/2020	1022		La for Re de
Editar	semana40	1188714825	8500712375	TRIANA CAICEDO MARIA JOSE	8-Estacion de Enrolamiento EIS	4 - Primera Vez TI	TOLIMA	CHAPARRAL	T5J - CHAPARRAL	29/09/2020	29/09/2020	03/10/2020	1022		La for Re de
Editar	semana40	1111126257	8500707261	RIOS OSORIO DEIBYS RADAMEL	8-Estacion de Enrolamiento EIS	4 - Primera Vez TI	TOLIMA	ESPINAL	T3K - ESPINAL	29/09/2020	29/09/2020	03/10/2020	1022		La for Re de
Editar	semana40	1149452050	8500680968	MENA ROMERO MARIA CAMILA	8-Estacion de Enrolamiento EIS	4 - Primera Vez TI	TOLIMA	IBAGUE	TZA - IBAGUE	23/09/2020	23/09/2020	03/10/2020	1022		La for Re de
Editar	semana40	93374854	9912579934	MACIAS CAPERA NESTOR HERNAN	3-Consulta WEB	8 - Duplicado CC	TOLIMA	IBAGUE	TZA - IBAGUE	02/02/2017	07/07/2020	02/10/2020	1070		Pe en de de dc
Editar	semana40	1028882697	9913271644	ROJAS ROJAS	3-Consulta	4 - Primera Vez	TOLIMA	SAN LUIS	T4W - SAN	12/11/2014	02/10/2020	02/10/2020	1022		La v

Fuente: Elaboración propia.

## Capítulo 4

### Seguimiento Práctica Profesional

#### 4.1 Programación de actividades realizadas en la organización, de acuerdo con sus prácticas profesionales.

##### **Función general:**

Cumplir con cada una de las funciones asignadas como parte del equipo de Control Interno y planeación; acatando las directrices de los jefes inmediatos y requerimientos del nivel central.

##### **Labores/funciones diarias:**

- ***Macroproceso Planeación y Dirección Estratégico.***
  - Ejecutar las actividades necesarias para la administración, seguimiento y control del Sistema Integrado de Gestión, de acuerdo con los lineamientos institucionales y la normatividad vigente.
  - Colaborar con las dependencias en la formulación y elaboración de los informes, sobre los resultados y/o gestiones desarrolladas con base en lo definido en los planes, programas y proyectos institucionales, teniendo en cuenta los parámetros establecidos en las normas técnicas adoptadas por la Entidad, el Sistema Integrado de Gestión y el Modelo Estándar de Control Interno - MECI.
  - Consolidar la información y los datos necesarios para la elaboración de los informes sobre los resultados de la gestión institucional y la gestión del riesgo, establecidos en el Sistema Integrado de Gestión y el Modelo Estándar de Control Interno.
- ***Macroproceso Evaluación y Control.***

## IMPLEMENTACIÓN DE UNA HERRAMIENTA TECNOLÓGICA

- Participar en la evaluación y seguimiento a la implementación y actualización del Sistema de Control Interno, fomento a la cultura de control y consolidación de información para la presentación de informes.
- Proyectar los documentos en que se indique la gestión realizada y los logros alcanzados por la dependencia, siguiendo las instrucciones que le sean dadas por el jefe inmediato. (Registraduría Nacional del Estado Civil, 2020d, p. 1).

## IMPLEMENTACIÓN DE UNA HERRAMIENTA TECNOLÓGICA

## 4.1.1 Cumplimiento de objetivos trazados por mes.

Figura 12. Cronograma.

Ciclo	Fecha	Actividades desarrolladas	Logros	Dificultades
Ciclo 1	Agosto 11 - Agosto 31	1. Realización del proceso de Inducción sobre el Sistema de Gestión de la Calidad de la Registraduría Nacional del Estado Civil, enfocada en el Macroproceso de Evaluación y Control, y Macroproceso de Planeación y Direccionamiento Estratégico	Conocimiento adquirido, acerca de los Procesos y Procedimientos que se desarrollan en la Registraduría Nacional del Estado Civil, y que se aplican en cada una Delegaciones del País, para cumplir de manera eficiente con la Expedición de Identidad y la Organización de Eventos Electorales.	Apropiar la cantidad de información contenida en los documentos de lectura en el proceso de inducción
Ciclo 2	Septiembre 1 - Septiembre 30	1. Inducción sobre el Proceso de Seguimiento a la Gestión Institucional, Procedimientos y Formatos de Control. 2. De igual manera se realizó el proceso de inducción en el conocimiento de las directrices establecidas por la Entidad para el procesamiento de solicitudes de documentos de identidad, con el fin de facilitar el cumplimiento de las funciones asignadas. 3. Inducción sobre las rutas de acceso a través de la página de la RNEC, para conocer la plataforma de servicios que presta la Entidad. 4. Creación de material de apoyo visual para la realización de capacitaciones, enfocadas en el conocimiento de procedimientos y resultados de informes de devolución y rechazos de trámites por mala calidad e incumplimiento de requisitos	He obtenido el reconocimiento por parte de mis Jefes inmediatos por trabajo realizado durante este periodo. Con el conocimiento adquirido acerca de los Macroprocesos, Procesos y Procedimientos de Identificación, logre detectar fallas de control y seguimiento que fueron reportadas al funcionario responsable del Proceso, el cual está a la espera de la herramienta tecnológica que permita agilizar el proceso de verificación del tiempo de reprocesamiento del material rechazado y la entrega del documento de identidad al ciudadano.	Apropiar la cantidad de información de los procesos y procedimientos de la Entidad, así como también los términos utilizados para describir las actividades del proceso de trámite de documentos de identidad y la diferenciación de los formatos de control y seguimiento que se utilizan en el área de Identificación
Ciclo 3	Octubre 1 - Octubre 31	1. Revisión del informe RAFT06 generado en el centro de acopio, para verificar la información consignada en el mismo, y determinar la cantidad de devoluciones por Registradurías, los motivos de devolución inherentes al cumplimiento de las funciones por parte del Registrador y la gestión realizada por los mismos para generar el reproceso de la solicitud. 2. Revisión de la actualización del formato RAFT06 en el centro de acopio, verificando que se tenga identificado el reproceso del material que ha sido devuelto por incumplimiento de requisitos o por control de calidad	Se presentó el informe correspondiente mediante el cual se dió a conocer, que la mayoría de los casos de devolución de material se realiza por motivos inherentes al cumplimiento de funciones por parte del Registrador Municipal. Así mismo se evidenció que el mayor problema radica en la devolución de material debido a que la foto no cumple con las especificaciones establecidas por la Registraduría Nacional	Obtener la información actualizada de las devoluciones atendidas por los Registradores y de las cuales se había tramitado un nuevo material

## IMPLEMENTACIÓN DE UNA HERRAMIENTA TECNOLÓGICA

Ciclo 4	Noviembre 1 - Noviembre 30	<p>1. Revisión del formato RAFT06 para realizar el seguimiento y clasificación de las devoluciones de material realizadas en el centro de acopio Tolima, una vez efectuados los controles en la recepción, comprobación y escaneo de material.</p> <p>2. De igual manera se realizó el apoyo a la dependencia de Control Interno, en el seguimiento a la gestión de los Registradores Municipales para subsanar la relación de rechazos enviada por la RNEC, una vez efectuados los controles de calidad al material procesado en el centro de acopio</p>	<p>Logre obtener la información actualizada del RAFT06 y la Matriz de Rechazos de material procesado reportada por RNEC , para consolidar y organizar los datos que requiero con el fin de desarrollar la herramienta tecnológica, que permita agilizar el proceso de verificación del tiempo de reprocesamiento del material rechazado y la entrega del documento de identidad al ciudadano.</p>	<p>Obtener la información actualizada del nuevo material tramitado por los Registradores subsanando los tramites devueltos por mala calidad del material o incumplimiento de requisitos</p>
Ciclo 5	Diciembre 1 - Diciembre 30	<p>1. Realizar los cruces de información de tramites devueltos por mala calidad o incumplimiento de requisitos</p> <p>2. Verificar si de todos los trámites que se reprocesaron se genero el documento de identificación para ser entregado al ciudadano</p>	<p>Logre obtener la información actualizada del RAFT06 y la Matriz de Rechazos de material procesado reportada por RNEC , y el reporte de documentos de identidad enviados por el nivel central a las Registradurias y de esta manera realizar el cruce de información, para verificar cuantos trámites de los que fueron rechazados se subsanaron y se generó el documento de identidad para ser entregado al ciudadano.</p>	<p>Realizar el cruce de información para determinar que todas las devoluciones de material finalmente se subsanaron y se genero el documento de identidad para ser entregado a la ciudadanía</p>
Ciclo 6	Enero 2 - Enero 11	<p>1. Continúe con el proceso de perfeccionamiento y ajuste de la herramienta tecnológica</p>	<p>Logre obtener la información actualizada del RAFT06 y la Matriz de Rechazos de material procesado reportada por RNEC , y el reporte de documentos de identidad enviados por el nivel central a las Registradurias y de esta manera realizar el cruce de información, para verificar cuántos trámites de los que fueron rechazados se subsanaron y se generó el documento de identidad para ser entregado al ciudadano.</p>	<p>Realizar el cruce de información para determinar que todas las devoluciones de material finalmente se subsanaron y se genero el documento de identidad para ser entregado a la ciudadanía</p>

Fuente: Elaboración propia.