

**ESTUDIO DE MEJORAMIENTO AL AREA DE REGISTRO DE LA
REGISTRADURIA MUNICIPAL DEL AGUILA (VALLE), AÑO 2013**

**JUAN CARLOS VARGAS VERGARA
LUZ ADILIA MORENO ARRUBLA**

**UNIVERSIDAD LIBRE SECCIONAL PEREIRA
FACULTAD DE CIENCIAS ECONOMICAS ADMINISTRATIVAS Y CONTABLES
ESPECIALIZACION EN ALTA GERENCIA
PEREIRA
2015**

**ESTUDIO DE MEJORAMIENTO AL AREA DE REGISTRO DE LA
REGISTRADURIA MUNICIPAL DEL AGUILA (VALLE), AÑO 2013**

**JUAN CARLOS VARGAS VERGARA
LUZ ADILIA MORENO ARRUBLA**

**Trabajo de grado presentado como requisito para optar al título de
Especialista en Alta Gerencia**

Asesores

**LUIS ALBERTO ARTEAGA CASAS
Magister en Educación y Desarrollo Humano**

**JHONIER CARDONA SALAZAR
PhD en Economía**

**UNIVERSIDAD LIBRE SECCIONAL PEREIRA
FACULTAD DE CIENCIAS ECONOMICAS ADMINISTRATIVAS Y CONTABLES
ESPECIALIZACION EN ALTA GERENCIA
PEREIRA
2015**

Nota de aceptación

Presidente del Jurado

Jurado

Jurado

Pereira, 19 de Octubre, 2014

TABLA DE CONTENIDO

	Pág.
LISTA DE TABLAS	6
LISTA DE GRAFICAS	7
LISTA DE FIGURAS	8
LISTA DE ANEXOS	9
INTRODUCCIÓN	10
1. DIAGNÓSTICO	
1.1. Misión	18
1.2 Visión	18
1.3 Política de calidad	19
1.4 Organigrama	20
1.5 Funciones	21
1.6 Procesos	23
1.7 Procedimientos (grafica)	34
1.8 Tarifa	35
1.9 Sistema de Archivo	37
1.10 Plataforma PMT	40
1.11 Información de Usuarios	40
1.12 Encuesta	41
1.12.1 Tabulación de la Encuesta	41
1.13 Entrevista	58
1.14 Identificación de variables	63
1.15 FODA	65

2. IDENTIFICACIÓN DE DEBILIDADES	71
2.1 Debilidades	71
3. PLAN DE MEJORAMIENTO	73
3.1 Matriz plan de mejoramiento	
3.2 Plan de acción de las estrategias	87
4. CONCLUSIONES	111
5. RECOMENDACIONES	113
BIBLIOGRAFÍA	114
ANEXOS	115

LISTA DE TABLAS

	pág.
Tabla 1. Requisitos de tramites	24
Tabla 2. Costos de tramites	36
Tabla 3. Sistema de archivo	38
Tabla 4. Identificación de variables	64
Tabla 5. Matriz FODA	66
Tabla 6. Debilidades	71
Tabla 7. Estrategias para plan de acción	88

LISTA DE GRAFICAS

	Pág.
Grafica 1. Conocimiento de los servicios ofrecidos	42
Grafica 2. Frecuencia de uso de los servicios	43
Grafica 3. Tipo de trámites utilizados con mayor frecuencia	44
Grafica 4. Conocimiento de los requisitos para trámites	46
Grafica 5. Tiempo de respuesta en la atención	47
Grafica 6. Satisfacción del usuario en los trámites	49
Grafica 7. Conocimiento de la página Web de la Registraduría Nacional	50
Grafica 8. Frecuencia de consulta página Web	52
Grafica 9. Calificación de la infraestructura, servicio y tiempo en trámites	53
Grafica 10. Amabilidad del servicio	54
Grafica 11. Conocimiento y dominio del funcionario	55
Grafica 12. Satisfacción del usuario en respuesta a sus solicitudes	56
Grafica 13. Calificación en la calidad del servicio prestado	58

LISTA DE FIGURAS

	Pág.
Figura 1. Organigrama	19
Figura 2. Diagrama de flujos	34

LISTA DE ANEXOS

	Pág.
ANEXO A. Instrumento No. 1 Formato Encuesta	115
ANEXO B. Instrumento No. 2 Formato de entrevista al delegado de la Registraduria	119

INTRODUCCION

La realización de este trabajo de investigación tuvo como objetivo realizar un plan de mejoramiento en el área de registro de la Registraduría Municipal del Águila, Valle del Cauca, en busca de mejorar los procesos y obtener los mejores resultados posibles de estándares de eficacia en la prestación del servicio, buscando la satisfacción del usuario y el mejoramiento en la estructura administrativa de la entidad

A su vez, la investigación se realizó, apoyada en un análisis documental de los procesos organizacionales, mediante una consulta a los usuarios y entrevista a los líderes principales en el proceso, además, de la realización de un diagnóstico inicial que permitió identificar mediante el FODA, todas las fortalezas, debilidades, amenazas y oportunidades que se reflejan en el desarrollo de esta investigación.

Es importante aclarar, que por ser una entidad del Estado centralizada y con funciones territoriales requiere de organizar y mejorar sus procesos, a los cuales con esta investigación se presenta un plan de mejoramiento que permita optimizar los recursos y de hecho hacer un aporte en el campo gerencial y administrativo.

De igual manera, el presente trabajo se desarrolló en tres (3) capítulos así:

Capítulo 1: diagnóstico a través del cual, se identifican las fortalezas y debilidades del servicio que se presta en el área de registro civil de la Registraduría Municipal del Águila, con el propósito de crear un plan de acción y mejoramiento en esta área.

Capítulo 2: Identificación de debilidades, en el cual logramos extraer un análisis de nuestras falencias para mejorar nuestros procesos administrativos y brindar una mejor prestación del servicio

Capítulo 3: Plan de acción como propuesta de mejoramiento que incluye un análisis interpretativo y concluyente, donde se llevó a cabo una investigación directa en la fuente y consultada mediante la entrevista y la encuesta a los directamente responsables del proceso.

MARCO DE REFERENCIA

Marco Teórico

Un Plan de Mejoramiento es el resultado de un conjunto de procedimientos, acciones y metas diseñadas y orientadas de manera planeada, organizada y sistemática¹.

Para el desarrollo de un plan de mejoramiento se parte de un conjunto de acciones integradas, de una orientación, de un esfuerzo institucional, cuyo fin es alcanzar niveles adecuados de aprendizaje a fin de lograr que los procedimientos y las dificultades se mejoren para alcanzar los estándares de calidad y la satisfacción del usuario.

Cualquier Plan de Mejoramiento necesita determinar claramente cuál es su objetivo y cuáles son las estrategias y actividades que se desarrollarán para lograrlo.

Funciones de los registradores municipales²

¹ SANCHEZ TORRES, Carlos Ariel. Plan de mejoramiento de la registraduría nacional, 2012

² IBAÑEZ PARRA, Oscar. Libro Código Electoral Colombiano: CAPITULO VI

Artículos 47-48 Funciones de los registradores municipales, del cual se destaca dentro las propuestas del autor las siguientes funciones de los registradores municipales.

Adoptar las políticas del Registro Civil en Colombia y atender lo relacionado con la adopción, ejecución y control de los planes y programas propios del registro civil con miras a garantizar su óptimo funcionamiento.

Expedir las copias de registro civil de las personas que sean solicitadas de conformidad con las leyes vigentes.

Difundir las normas y procedimientos a seguir dentro del proceso de registro civil y adelantar campañas y programas de capacitación en la materia.

Asignar el Número Único de Identificación Nacional, NUIP, al momento de hacer la inscripción de nacimiento en el Registro del Estado Civil de las personas y ejercer los controles físico, lógico y técnico, para que dicho número sea exclusivo a cada ciudadano y exista un único documento de identificación.

Innovar en investigación y adopción de nuevas tecnologías, normas de calidad y controles que mejoren la producción de documentos de identificación y del manejo del registro civil.

Efectuar el recaudo del valor de las copias y certificaciones del registro civil y de las tarifas de los demás servicios que ésta preste

SUPERINTENDENCIA DE REGISTRO Y NOTARIADO

Decreto 1260 de 1970

Estatuto del registro civil de las personas

Importancia del registro civil

A través del registro civil de una persona podemos conocer su situación jurídica, este permite además llevar un control respecto a ciertos actos civiles, que afectan la situación jurídica de la personas y está regulado por el decreto 1260 de 1970. En el registro civil de las personas se deben registrar los siguientes hechos:

Los nacimientos, reconocimientos de hijos naturales, Legitimaciones, adopciones, alteraciones de la patria potestad, Matrimonio, capitulaciones matrimoniales, interdicciones judiciales, discernimientos de guarda, rehabilitaciones, nulidades de matrimoniales, divorcios, separaciones de bienes o de cuerpos, cambios de nombre, declaraciones de ausencia, defunciones y declaraciones de presunción de muerte entre otras.

Entonces el registro civil de las personas reviste una importancia fundamental ya que con esto se busca una verdadera efectividad a la hora de reclamar derechos y de cumplir con los deberes, por ejemplo para reclamar como heredero en una sucesión se necesita el registro civil en cual se puede comprobar el parentesco entre el causante y su heredero.

Por ello, una prioridad para la Registraduría Nacional del estado Civil y más aún para la Registraduría Municipal del Águila Valle del Cauca, es mejorar los procedimientos y prestación del servicio del registro civil, se han detectado unas debilidades y falencias que se presentan al momento de solicitar el servicio, se hace indispensable crear una serie de acciones integradas, reflejadas en un plan de mejoramiento a fin de lograr que los procesos sean más eficientes y eficaces a la hora de la prestación del servicio.

Es de vital importancia que los planes de mejoramiento que se desarrollan dentro de la Registraduría se estén retroalimentando y la misma vez evaluando, para

detectar los resultados tanto positivos como negativos y si es el caso realizar ajustes necesarios que permiten que el plan de mejoramiento funcione de acuerdo a su objetivo.

Para la Registraduría una de sus funciones principales es garantizar el buen servicio y el registro civil de todos sus nacionales, ya que el mismo constituye la base fundamental de la identidad de la población, convirtiéndose en la puerta de entrada y requisito indispensable para que las personas puedan conocer los derechos y deberes que ofrece el Estado.

La importancia del registro civil como documento probatorio por excelencia de la situación jurídica de una persona, dado que tiene plena validez y surte efectos jurídicos, constituyendo el principio básico del ordenamiento jurídico del país y por tanto, garantía democrática de la Nación.

Entonces el registro civil de las personas reviste una importancia fundamental ya que con esto se busca una verdadera efectividad a la hora de reclamar derechos y de cumplir con los deberes

El proceso de registrar la vida de los colombianos constituye una parte importante de la misión que constitucionalmente le ha sido confiada a la Registraduría Nacional del Estado Civil y se materializa con la expedición del registro civil

La correcta aplicación de las normas referentes a la materia, no es fácil dada su dispersión y la diversidad de criterios que impera entre los funcionarios encargados de cumplir con la función de registro civil.

MARCO LEGAL

- Constitución política de 1991

- Decreto Ley 1260 de 1970 Estatuto Vigente
- Resolución N°051 del 2000 del Fondo Rotatorio de la Registraduría Nacional del Estado Civil
- Registraduría Nacional del Estado Civil. Módulo 01 Conocimientos básicos de Registro Civil de 1993
- Decreto 266 del 22 febrero de 2000
- Código Civil Colombiano

OBJETIVOS DE LA INVESTIGACION

OBJETIVO GENERAL

Crear un plan de mejoramiento para el Área de Registro de la Registraduria municipal del Águila Valle del Cauca.

OBJETIVOS ESPECÍFICOS

- Realizar el Diagnostico.
- Establecer las debilidades sus causas y sus consecuencias.
- Crear el plan de mejoramiento.

DISEÑO METODOLÓGICO

- Tipo de Investigación

Descriptiva

- Método de Investigación

Análisis y síntesis.

- Información Primaria

Documentos administrativos Registraduría Municipal del Águila Valle del Cauca.

Información obtenida en encuesta y entrevistas a Directivos y Usuarios de los servicios de Registro de la Registraduría Municipal del Águila Valle del Cauca.

- Información Secundaria

Página WEB de la Registraduría Nacional del Estado Civil,
Canal Institucional, Internet

Información de otras Registradurías Especiales y Municipales

Información delegaciones departamentales

- Población y Muestra

Funcionarios de la Registraduría Municipal del Águila Valle del Cauca.

Funcionarios de la Delegación departamental Valle del Cauca

Usuarios de los servicios de la Registraduría Municipal del Águila Valle del Cauca.

Para el cálculo de la muestra se tomaron datos bimestrales mediante un registro diario que se llevó durante los meses de noviembre y diciembre, y sobre el 100% de la población que acudió en dicho periodo a la

Registraduría municipal a solicitar los servicios se tomó la muestra para realizar las encuestas,

LÍMITES Y LIMITACIONES

Durante el desarrollo de la investigación identificamos tres limitantes con respecto al proyecto de mejoramiento al Área de Registros de la Registraduría del Águila:

- La información gerencial y administrativa está centralizada en la Registraduría nacional del estado civil y requiere de autorización.
- Muchas de las decisiones dependen del nivel central de la Registraduría Nacional del Estado Civil, como quedo manifestado en el plan de mejoramiento.
- Existen trámites de registros civiles que se expiden muy esporádicos, solo en los casos que surge la necesidad de realizar trámites bien de sea de pensión, salud, educación, demandas, sucesiones, etc., además en ayudas del gobierno, son casos muy específicos.

1. DIAGNÓSTICO

1. LA REGISTRADURIA NACIONAL DEL ESTADO CIVIL

1.1 Misión

“Es misión de la Registraduría Nacional del Estado Civil y su efecto de la Registraduría Municipal del Águila Valle del Cauca., 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”

1.2 Visión

La Registraduría Nacional del Estado Civil será una Institución reconocida por la ciudadanía colombiana, por su excelencia en la prestación de los servicios a su cargo, garantizando la facilidad de acceso a toda la población, mediante la utilización de tecnologías modernas y el compromiso de sus funcionarios en la consolidación de un sistema de registro civil e identificación ágil, confiable y transparente, en la expedición de los documentos de identidad y la oportunidad, transparencia y eficiencia en la realización de los procesos electorales.

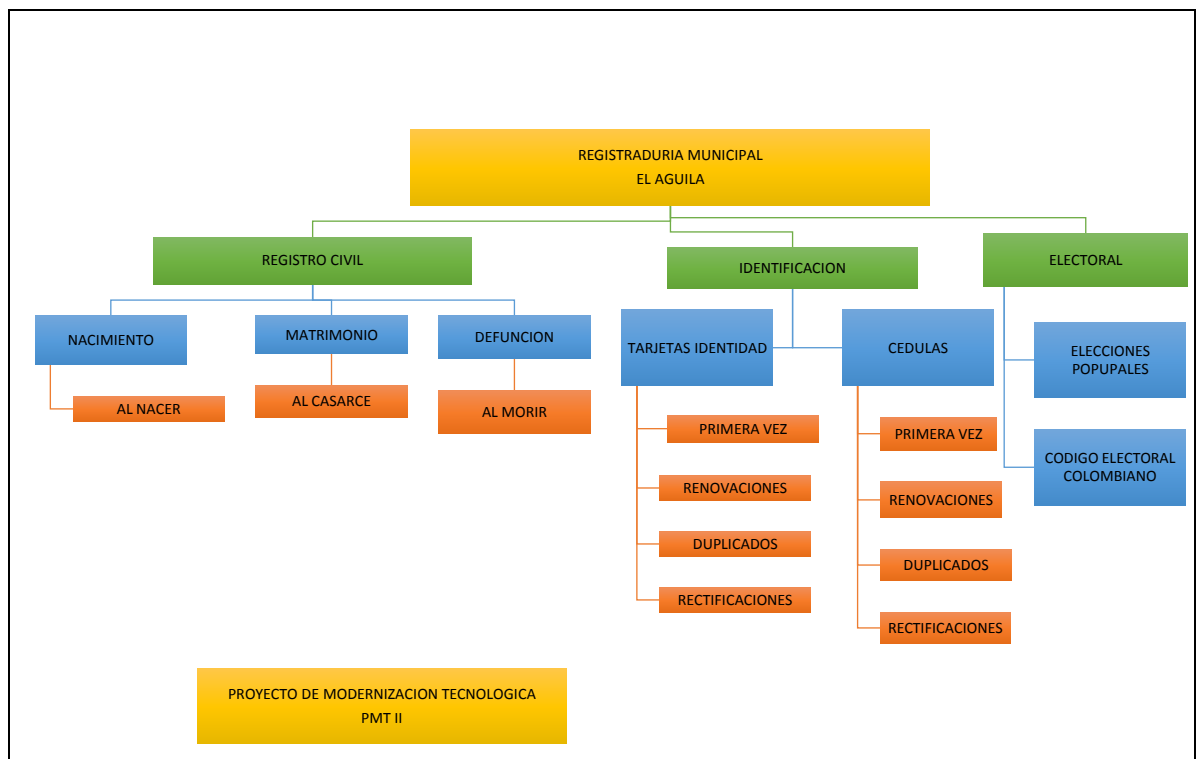
¹ Informática jurídica-registraduría.blogspot.com

1.3 Política de Calidad

La Registraduría Nacional del Estado civil propende satisfacer las necesidades de identificación y participación democrática de las personas, a través de la prestación transparente, imparcial, oportuna y efectiva de los servicios, con personal competente, motivado y comprometido, con el uso de modernas tecnologías, mejorando continuamente los procesos y cumpliendo las disposiciones legales y los requisitos de los clientes.

1.4 Organigrama

Figura 1. Organigrama



Fuente: www.registraduria.gov.co

¹ Informática jurídica-registraduría.blogspot.com

1.5 Funciones

Contempladas en la ley 200 artículo 48 de 1985 y resolución 6053 del 27 de Diciembre de 2000, mediante el cual se crea el manual de funciones

- **CARGO: Registrador Municipal (Fuente: Artículo 48 Ley 200 de 1995)**

NIVEL TECNICO: Comprende los empleos cuya función exigen la aplicación de tecnologías o técnicas para garantizar la eficacia y la eficiencia en la gestión

REQUISITOS GENERALES: grado 5: Titulo de formación técnica y profesional y dos (2) años de experiencia específica o relacionada con el cargo

Competencias:

- Facilidad para trabajar en equipo
- Planificación de tareas y control sobre las mismas
- Autoconfianza
- Capacidad de concertación
- Capacidad de convocatoria
- Ejercer liderazgo de manera positiva
- Ejercer un excelente desempeño en sus actividades
- Exigir calidad en la prestación del servicio
- Fijar metas y lograr cumplirla

Los Registradores Municipales tendrán las siguientes funciones:

1. En lo atinente a lo electoral

a. Disponer la preparación de cédulas y tarjetas de identidad, atender las solicitudes de duplicados, rectificaciones, correcciones, renovaciones, impugnaciones y cancelaciones de esos documentos y ordenar las inscripciones de cédulas.

b. Atender la preparación y realización de las elecciones.

c. Nombrar los jurados de votación.

d. Reemplazar a los jurados de votación que no concurren a desempeñar sus funciones, abandonen el cargo o lo ejerzan sin la imparcialidad o corrección debidas así como a los que estén impedidos para ejercer el cargo.

e. Sancionar con multas a los jurados de votación en los casos señalados en el presente Código.

f. Nombrar para el día de las elecciones, en las ciudades donde funcionen más de veinte (20) mesas de votación, visitadores de mesas, con facultad de reemplazar a los jurados que no concurren a desempeñar sus funciones o abandonen el cargo. Estos visitadores tomarán posesión ante el Registrador Municipal y reclamarán el concurso de la fuerza pública para tales efectos.

g. Transmitir el día de las elecciones, conjuntamente con otro de los claveros, por lo menos, al Registrador Nacional del Estado Civil, al Ministro de Gobierno, a los delegados del Registrador Nacional del Estado Civil y al respectivo Gobernador, Intendente o Comisario, los resultados de las votaciones y publicarlos.

h. Actuar como clavero del arca triclave que estará bajo su custodia y como secretario de la comisión escrutadora.

i. Conducir y entregar personalmente a los delegados del Registrador Nacional los documentos que las comisiones escrutadoras hayan tenido presentes y las actas de escrutinio levantadas por éstas.

j. Recibir y entregar bajo inventario los elementos de oficina, y 11. Las demás que les asignen el Registrador Nacional del Estado Civil o sus delegados.

2. En lo atinente al registro civil e identificación.

a. Solicitar a la delegación correspondiente la dotación oportuna de los seriales e insumos para producción del área de identificación de las personas.

b. Realizar las inscripciones de todos los hechos, actos y providencias relacionados con el estado civil, autorizarlas a través del registrador correspondiente, enviar a la Dirección del Registro Civil el duplicado de las cédulas y expedir copias a los interesados.

c. Colaborar en las campañas del registro civil e identificación cuando corresponda.

d. Presentar a los Delegados, durante los cinco (5) primeros días de cada mes el informe de producción.

e. En lo atinente a la identificación de las personas, tramitar las solicitudes de Identificación de los colombianos, dentro del marco de las políticas trazadas por el nivel central y aquellas que las delegaciones departamentales adopten para garantizar un servicio permanente y efectivo a los usuarios del servicio.

¹ www.registraduría.gov.co

1.6 Procesos

Tabla 1. Requisitos de trámites

PROCESOS	DESCRIPCION	TIEMPO	PERSONA A CARGO	OBSERVACIONES
Registrar	<p style="text-align: center;">NACIMIENTO</p> <ul style="list-style-type: none"> ▶ Acudir a cualquier Registraduría con el niño, para tomarle las huellas plantares. ▶ Si el bebé tiene un mes de nacido o menos, llevar el certificado de nacido vivo expedido por el centro hospitalario. ▶ Si no se cuenta con el certificado de nacido vivo, se debe hacer declaración bajo juramento de dos testigos que tengan noticia o hayan presenciado el nacimiento. ▶ Si el niño tiene más de un mes de nacido, se 	25 minutos	Registrador encargado	Actualmente solo existe una (1) persona en la registraduría

Continuacion Tabla 1 Requisitos de Tramites Nacimiento

	<p>deben presentar alguno de los anteriores documentos, o la partida de bautizo.</p> <p>► La inscripción en el registro civil es gratuita. La copia o certificado del registro civil tiene un costo de \$5.850, que se consignan en el Banco Popular o el Banco Agrario. Es importante que el ciudadano exija el adhesivo de seguridad en el registro civil, para garantizar un adecuado recaudo y seguimiento del dinero depositado.</p>			
--	---	--	--	--

PROCESOS	DESCRIPCION	TIEMPO	PERSONA A CARGO	OBSERVACIONES
Registrar	<p>MATRIMONIO</p> <p>El matrimonio civil que se realiza ante un juez o ante un notario se debe protocolizar en la notaría. La unión ante un juez, para su inscripción en el registro, se debe contar con el acta respectiva protocolizada por escritura pública.</p>	20 Minutos	Registrador encargado	Actualmente solo existe una (1) persona en la registraduría

Continuacion Tabla 1 Requisitos de Tramites Matrimonio

	<p>Este documento tendrá en la parte superior un indicativo serial, que es un número asignado para efecto de control administrativo, sirve para llevar un orden y de esta manera ubicarlo en el archivo. Este serial no sirve como número de identificación, pero sí para ubicación del documento cuando se solicite una copia.</p> <p>El Registro Civil de Matrimonio se puede tramitar en:</p> <ul style="list-style-type: none"> -Cualquier Registraduría Auxiliar, Especial y Municipal. -Cualquier Notaría del país. - Los Consulados de Colombia en el exterior <p>El original debe archivar en la oficina de registro respectiva, la primera copia se envía a la Dirección Nacional de Registro de la Registraduría Nacional del Estado Civil, y la segunda copia se entrega al</p>			
--	---	--	--	--

Continuacion Tabla 1 Requisitos de Tramites Matrimonio

	<p>usuario.</p> <p>Una vez se realice el registro civil de matrimonio, el denunciante deberá revisar el documento para establecer si los datos ahí consignados corresponden a los registrados en el documento base, escritura o acta religiosa. Si se encuentra alguna diferencia o si se realiza alguna enmendadura o tachadura, se debe anotar en la casilla que dice espacio para notas para que quede clara la corrección. Durante la revisión se debe identificar si el documento contiene el nombre y la identificación de los contrayentes, la fecha, el lugar y el despacho donde se celebró el matrimonio, la fecha de la inscripción y las respectivas anotaciones que en determinados casos se deban hacer.</p>			
--	--	--	--	--

PROCESOS	DESCRIPCION	TIEMPO	PERSONA A CARGO	OBSERVACIONES
Registrar	<p style="text-align: center;">DEFUNCION</p> <p>El registro civil de defunción está compuesto por un original y dos copias: el original se queda en la oficina de registro, la primera copia está destinada a la Dirección Nacional de Registro Civil de la Registraduría Nacional y la segunda copia es para el usuario.</p> <p>Las muertes registradas en el registro civil de defunción pueden ser por causas naturales, por muerte violenta o por presunción de muerte.</p> <p>El fallecimiento por causa natural es aquél que es certificado por un médico entre los dos primeros días de la muerte. En caso de que en el lugar del fallecimiento no se encuentre ningún médico, deben acudir a un</p>	20 Minutos	Registrador encargado	Actualmente solo existe una (1) persona en la registraduría

Continuacion Tabla 1 Requisitos de Tramites defuncion

	<p>inspector de policía con dos testigos que hayan presenciado el hecho y explicar por qué no se certificó la muerte en los dos días hábiles, para que de esta manera se pueda certificar el fallecimiento.</p> <p>La segunda muerte que se certifica es la violenta, que no tiene término de registro, es certificada por orden judicial y la autoridad encargada ordena la defunción.</p> <p>La presunción de muerte es cuando una persona desaparece y sus familiares asumen que ha muerto. El único documento que deben presentar para certificar este fallecimiento es una sentencia judicial, que se profiere 2 años después de la desaparición.</p> <p>En el momento de diligenciar el registro civil de defunción es importante tener en cuenta algunas especificaciones:</p>			
--	---	--	--	--

Continuacion Tabla 1 Requisitos de Tramites defuncion

	<p>- En la parte superior del registro civil de defunción se encuentra el indicativo serial, que es un número asignado para efecto de control administrativo, sirve para llevar un orden y de esta manera ubicar el archivo. Este serial no sirve como número de identificación.</p> <p>-Por ley, las Registraduría, Notarías, Consulados, Corregimientos o Inspecciones de Policía autorizados por la Registraduría Nacional del Estado Civil, son los encargados de registrar la defunción de una persona.</p> <p>- Cada Registraduría, Notaría, Corregimiento o Inspección de Policía trabaja con un código con el cual se identifican y que le fue asignado por la Registraduría Nacional del Estado Civil.</p> <p>- Al momento de diligenciar el registro civil de defunción, se deben tener en cuenta que si</p>			
--	--	--	--	--

Continuación Tabla 1 Requisitos de Tramites defuncion

	<p>se realiza una enmendadura o tachón se debe anotar en la casilla que dice espacio para notas. En caso de que haya que corregir algún dato del registro civil de defunción se diligenciará uno nuevo y en esta casilla se hará la observación de que el nuevo serial reemplazará al anterior.</p>			
--	---	--	--	--

PROCESOS	DESCRIPCION	TIEMPO	PERSONA A CARGO	OBSERVACIONES
<p>Tramites de Identificación</p>	<p>TARJETAS IDENTIDAD 7 A 17 AÑOS</p> <p>A partir del 26 de junio de 2013, este nuevo formato de tarjeta de identidad azul biométrica se realiza también para los niños y niñas desde los siete años de edad en todo el territorio nacional.</p> <p>Requisitos para la expedición de la tarjeta de identidad azul biométrica a los 7 años:</p>	<p>20 minutos</p>	<p>Registrador encargado</p>	<p>Actualmente solo existe una (1) persona en la registraduría</p>

Continuacion Tabla 1 Requisitos de Tramites identificacion Tarjetas de Identidad de 7 a 17 años

	<ul style="list-style-type: none"> - Tener 7 años cumplidos - Acudir a cualquier Registraduría del país. - Presentar copia auténtica del folio del registro civil de nacimiento con espacio de notas de recíproca referencia. - Conocer el grupo sanguíneo y factor RH o llevar el certificado... ▶ Llevar 3 fotos de 4x5 en fondo blanco, preferiblemente con ropa oscura (para el caso de Bogotá no se requieren, así como en las Registraduría donde haya Booking). Para verificar las Registraduría 			
--	--	--	--	--

PROCESOS	DESCRIPCION	TIEMPO	PERSONA A CARGO	OBSERVACIONES
Tramites de Identificación	<p style="text-align: center;">CEDULA DE CIUDADANÍA MAYORES DE 18 AÑOS</p> <p>Tener 18 años cumplidos (el trámite se puede</p>	20 minutos	Registrador encargado	Actualmente solo existe una (1) persona en la registraduría

Continuacion Tabla 1 Requisitos de Tramites identificacion Cedula Ciudadanas mayores de 18 años

	<p>realizar a partir del día siguiente al cumpleaños).</p> <ul style="list-style-type: none"> ▶ Acudir a cualquier Registraduría del país. ▶ Presentar Copia auténtica del registro civil de nacimiento o la tarjeta de identidad original. ▶ Conocer el RH y grupo sanguíneo. ▶ Llevar 3 fotos de 4x5 en fondo blanco, preferiblemente con ropa oscura. ▶ La expedición de la cédula de ciudadanía por primera vez es gratis. 			
--	---	--	--	--

PROCESOS	DESCRIPCION	TIEMPO	PERSONA A CARGO	OBSERVACIONES
Otros servicios	Expedición copias Registros Cedulas y tarjetas identidad	20 minutos	Registrador encargado	Actualmente solo existe una (1) persona en la registraduría

Continuacion Tabla 1 Requisitos de Tramites otros servicios

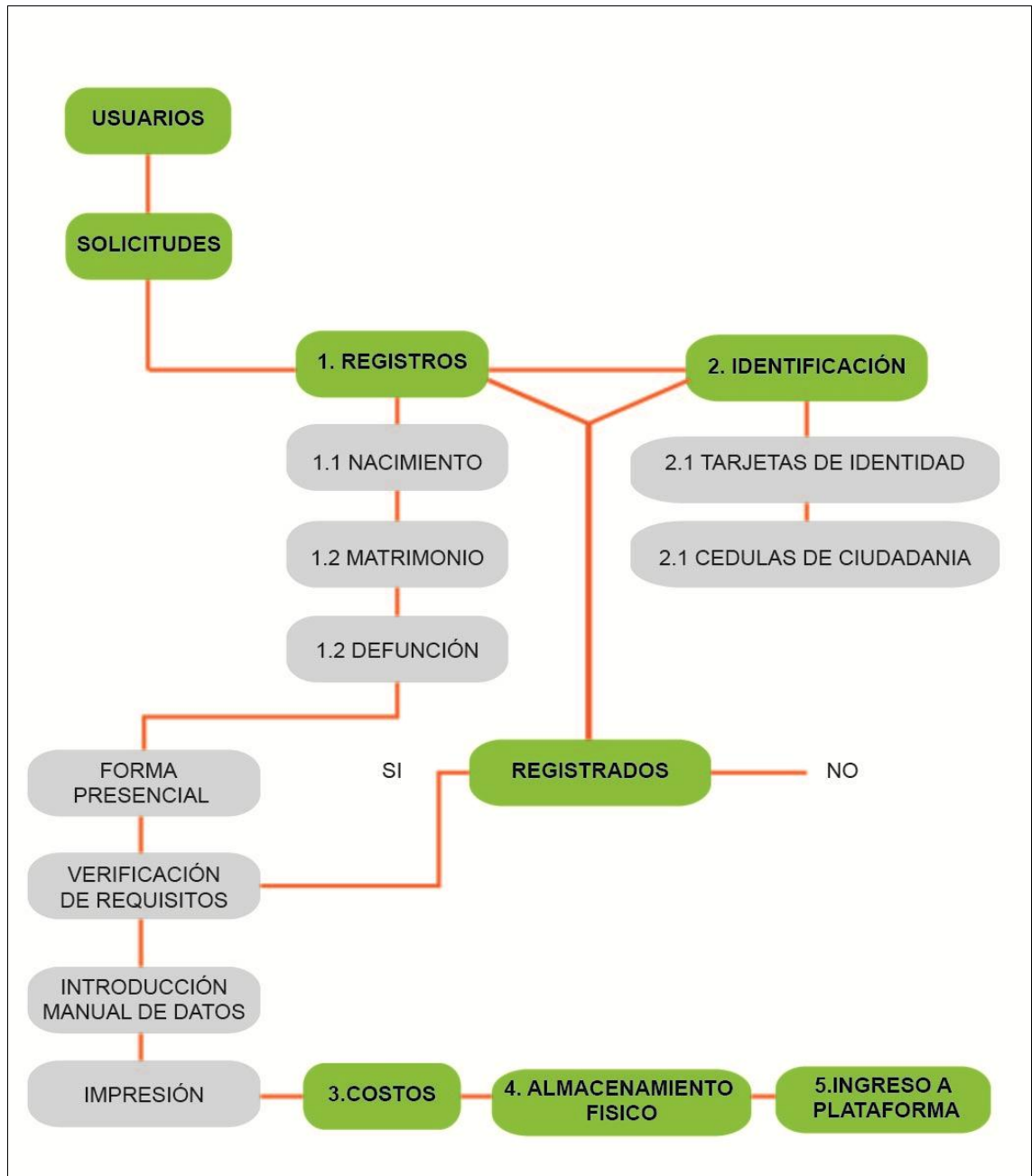
PROCESOS	DESCRIPCION	TIEMPO	PERSONA A CARGO	OBSERVACIONES
Procesos administrativos internos	Correspondencia Tramites de solicitudes y petición de registros Ley de archivo	15 días	Registrador encargado	Actualmente solo existe una (1) persona en la registraduría

PROCESOS	DESCRIPCION	TIEMPO	PERSONA A CARGO	OBSERVACIONES
Procesos administrativos internos	Informes mensuales	mensual	Registrador encargado	Actualmente solo existe una (1) persona en la registraduría

PROCESOS	DESCRIPCION	TIEMPO	PERSONA A CARGO	OBSERVACIONES
Procesos Electorales	Temporada de elecciones	Dure el proceso electoral	Registrador encargado	Se nombran 19 delegados para los puestos

1.7 Procedimientos (gráfica).

Figura 2. Diagrama de flujo de la Registraduría Municipal del Águila



Fuente: Registraduría Municipal del Águila

1.8 TARIFAS

Tabla 2. Costos de trámites

Nuevas tarifas por servicios de la Registraduría Nacional del Estado Civil Las tarifas rigen a partir del 1 de febrero de 2014		
Servicio	En Colombia	En el exterior
Copia de Registro Civil	\$ 5.850	US 5.80
Certificado del Registro Civil	\$ 5.850	US 5.80
Duplicado de la cédula (por pérdida o deterioro)	\$ 35.450	US 35.40
Rectificación de la cédula o corrección de datos a voluntad del titular	\$ 35.450	US 35.40
Duplicado de la tarjeta de identidad azul biométrica (por pérdida o deterioro)	\$34.700	US 34.70
Duplicado de la tarjeta de identidad rosada (por pérdida o deterioro)	\$11.500	
Rectificación de la tarjeta de identidad rosada o corrección de datos a voluntad del titular	\$11.500	US 11.50
Rectificación de la tarjeta azul biométrica o corrección de datos a voluntad del titular,	\$34.700	US 34.70
Expedición física de certificaciones excepcionales de información	\$3.300	US 3.30
Certificaciones de nacionalidad, en el territorio nacional y en el exterior	\$3.300	US 3.30
DVD con estadísticas electorales	\$191.300	

Fuente: Registraduría Civil Nacional. Recuperado de www.registraduria.gov.co

OBSERVACIONES:

Continúan siendo gratuitos los siguientes trámites:

- Inscripción en el Registro Civil de Nacimiento y su primera copia.
- Expedición de cédula de ciudadanía y tarjeta de identidad por primera vez.
- Renovación de la cédula de ciudadanía para obtener la cédula amarilla con hologramas.
- Renovación de la tarjeta de identidad para los jóvenes entre 14 y 17 años.
- Servicios prestados a población desplazada por la violencia y personal desmovilizado, previa certificación del organismo competente.
- Duplicado de la cédula para la población de los niveles 1 y 2 del Sisbén, por una sola vez.
- En situaciones especiales valoradas y reguladas por el Registrador Nacional del Estado Civil.

Fuente: Registraduría Civil Nacional. Recuperado de www.registraduria.gov.co

1.9 Sistema de Almacenamiento de la Registraduría el Águila (Valle)

Tabla 3. Sistema de Archivos

1. REGISTROS	
1.1 Libro de Registros de Nacimiento	<ul style="list-style-type: none"> ➤ 14 Libros de Tomo y Folio (Numerados del 1-14) que comprenden las fechas establecidas del 05 de Abril de 1955 hasta 31 de enero de 1974
	<ul style="list-style-type: none"> ➤ 50 Libros de Registro de Nacimiento de serial (Numerados del 1-50) que comprende las fechas del 10 de febrero de 1974 al 31 de mayo de 1999
	<ul style="list-style-type: none"> ➤ 20 Libros (numeral del 51-71) comprenden los años 2000-2008
	<ul style="list-style-type: none"> ➤ 3 AZ con los años 2009-2013
1.2 Libro de Registros de Matrimonio	<ul style="list-style-type: none"> ➤ 5 Libros de Registro de Matrimonio tomo y folio (1-5) que comprenden las fechas establecidas del 11 de abril de 1955 hasta 11 de marzo de 1979.
	<ul style="list-style-type: none"> ➤ 8 Libros de Registro civil de Matrimonio de serial (Numerados

Continuacion Tabla 3 Sistema de Archivo

	del 1-8) que se comprenden en las fechas del 23 de abril de 1982 hasta 25 de mayo de 1999.
	<ul style="list-style-type: none"> ➤ 4 libros de Registro Civil de matrimonio serial numeral 9-12 comprenden la fecha del 2000-2009 ➤
	<ul style="list-style-type: none"> ➤ 1 AZ con los años 2010-2011-2012-2013 ➤
1.3 Libro de Registros de Defunción	<ul style="list-style-type: none"> ➤ 9 Libros de Registro Civil de Defunción (Numerados del 1-9) que comprenden las fechas del 14 de Abril de 1955 al 12 de febrero de 1998. ➤
	<ul style="list-style-type: none"> ➤ El Libro 9 de Registro Civil de Defunción empieza desde al año 15 Diciembre 1998 hasta el 12 de febrero de 1998. ➤
	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Del libro 10 al 13, 4 tomos de los años 1999-2009 ➤
	<ul style="list-style-type: none"> ➤ 1 AZ con las defunciones del 2009-2013

Fuente: Registraduría el Águila del Valle.

1.10 Plataforma PMT II (Proyecto de modernización tecnológica)

De acuerdo con la Registraduría Nacional del Estado Civil, toda la realización de trámites de registros civiles (nacimiento, matrimonio, defunción) se realiza bajo una plataforma llamada PMTII b(proyecto de modernización tecnológica).

Se debe tener en cuenta el Instructivo I.GAF-ARFD-006, en el que se establece el procedimiento para la disposición final de copias, con el fin de realizar los trámites requeridos para llevar a cabo dicha disposición final, la cual deberá ser autorizada por el respectivo Comité o Subcomité de Archivo según corresponda. Artículo 8 Decreto 1777 de 1990. “Estable las funciones de la Junta Directiva del Archivo General de la Nación y en su literal a) dispone: “Adoptar y evaluar periódicamente la política archivista a nivel Nacional” y en su literal c) estable: “Expedir normas y reglamentos generales sobre la organización de los Archivos, Administración y Gestión de Documentos, Descripción e Investigación, Consulta, Reprografía, Certificación, Transferencias, Retención, Selección y Conservación de Documentos y en general sobre aquellos que exija la racionalización y normalización del trabajo Archivístico a Nivel Nacional”³.

³ Normativa.colpension.gov.co

1.11 INFORMACIÓN DE USUARIOS

1.12 Encuesta aplicada a usuarios

1.12.1 Tabulación de encuestas

- Conocimiento de los servicios que ofrece la Registraduría

Nos permite conocer el número de usuarios que tienen conocimiento y utilizan los servicios que la Registraduría ofrece

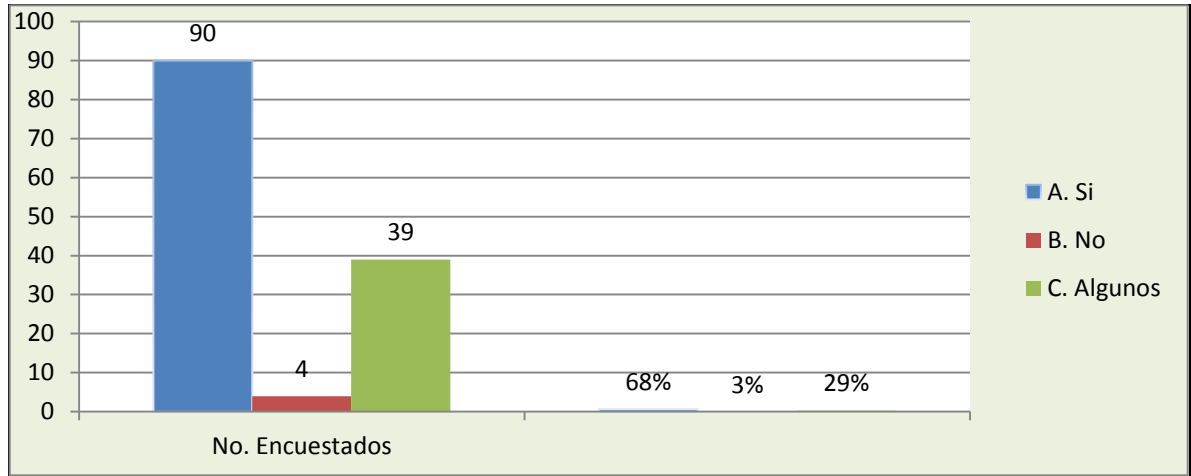
Tabla 1. Conocimiento de los servicios que ofrece la Registraduría

Conocimiento de los servicios	No.	%
Si	90	67,67
No	4	3,00
Algunos	39	29,33
TOTAL	133	100,00

Fuente: Encuesta practicada a usuarios

En la gráfica con respecto a los servicios ofrecidos por la Registraduría el 90 de las personas representadas en un 68% de los encuestados conoce dichos servicios, evidenciando que la Registraduría ha dado a conocer en gran medida y de manera exitosa todos los servicios que posee.

Grafica 1. Conocimiento de los servicios que ofrece la Registraduria



Fuente: Encuesta practicada a usuarios

- **Frecuencia con que se usa el servicio de la Registraduría**

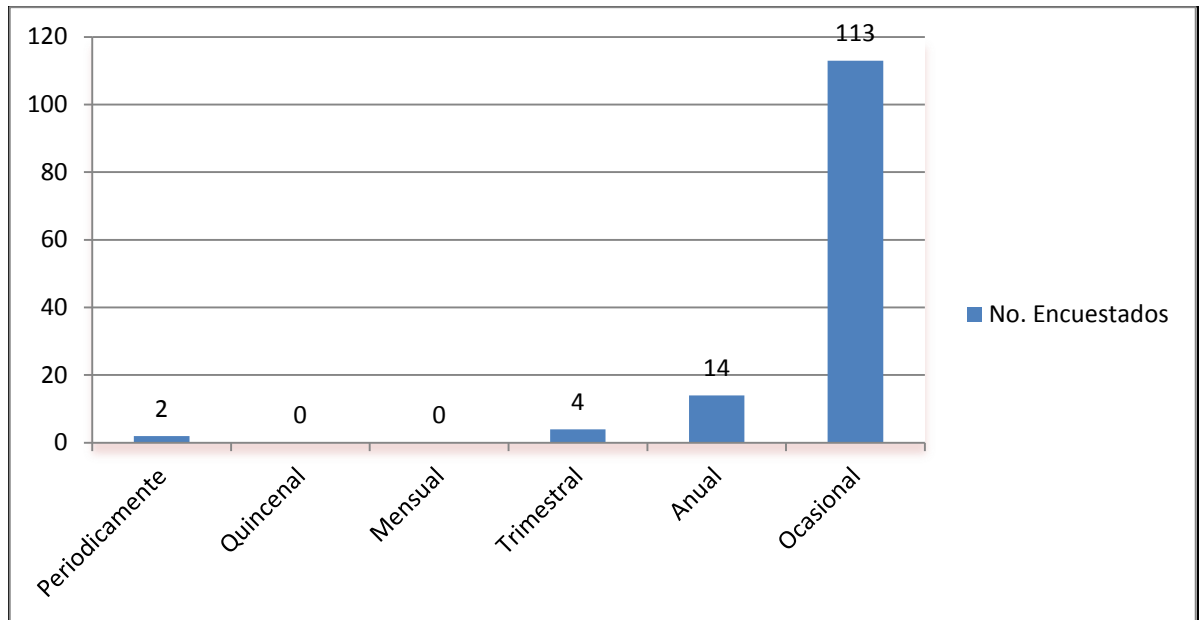
Nos Permite identificar los servicios que son utilizados en determinados periodos de tiempo por los usuarios.

Tabla 2. Frecuencia con que se usa el servicio de la Registraduría

Frecuencia del Uso del Servicio	No.	%
Periódicamente	2	1.50
Quincenal	0	0.00
Mensual	0	0.00
Trimestral	4	3.00
Anual	14	10.53
Ocasional	113	84.97
TOTAL	133	100.00

Fuente: Encuesta practicada a usuarios

Grafica 2. Frecuencia de uso de los servicios que ofrece la Registraduria



En esta grafica se identifica que de las 133 personas encuestadas, la mayoría en este caso 113 personas solo estiman utilizar el servicio ocasionalmente ya que existen tramites que son únicos en el ciclo de vida de cada persona y no es necesario más de 1 vez la utilización del servicio

- **Tipo de trámites utilizados con mayor frecuencia**

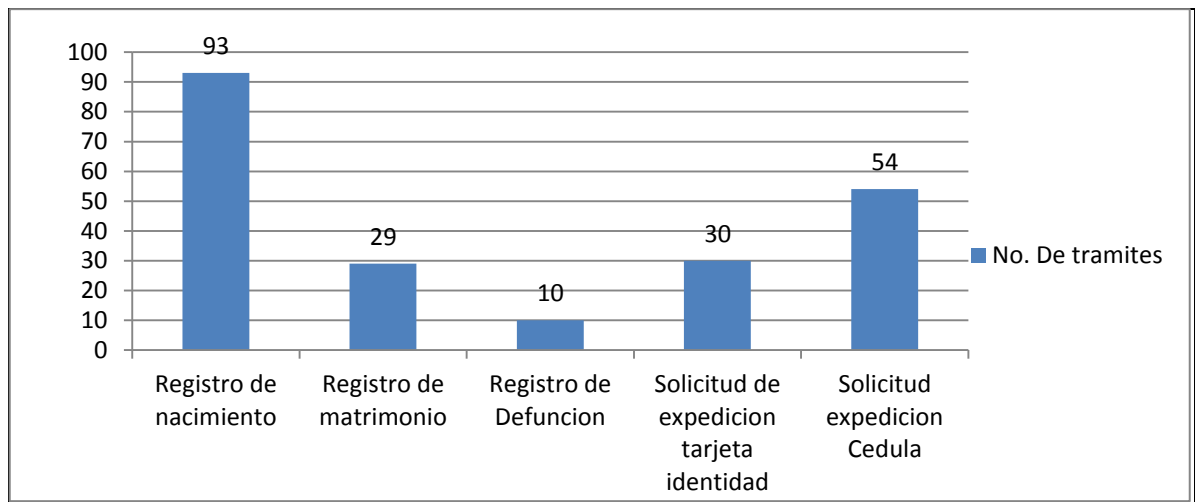
Nos permite identificar los tramites más utilizados por los usuarios realizados con mayor frecuencia en la Registraduría.

Tabla 3. Tipo de trámites utilizados con mayor frecuencia

Tipos de Tramites	No.	%
Registro de nacimiento	93	43.05
Registro de matrimonio	29	13.43
Registro de Defunción	10	4.63
Solicitud expedición TI	30	13.89
Solicitud expedición C.C	54	25.00
TOTAL	216	100.00

Fuente: Encuesta practicada a usuarios.

Grafica 3. Tramites Utilizados con mayor frecuencia en la Registraduria



Fuente: Encuesta practicada a usuarios

En esta grafica se evidencia que el servicio con mayor solicitud es del Registro de nacimiento con 93 personas encuestadas quienes lo utilizan, la tendencia a tener hijos a edades tempranas cada vez se agudiza y la falta de controles en la natalidad en Colombia se deja entrever que es el servicio más frecuentado.

- **Conocimientos de los requisitos para tramitar en la registraduría**

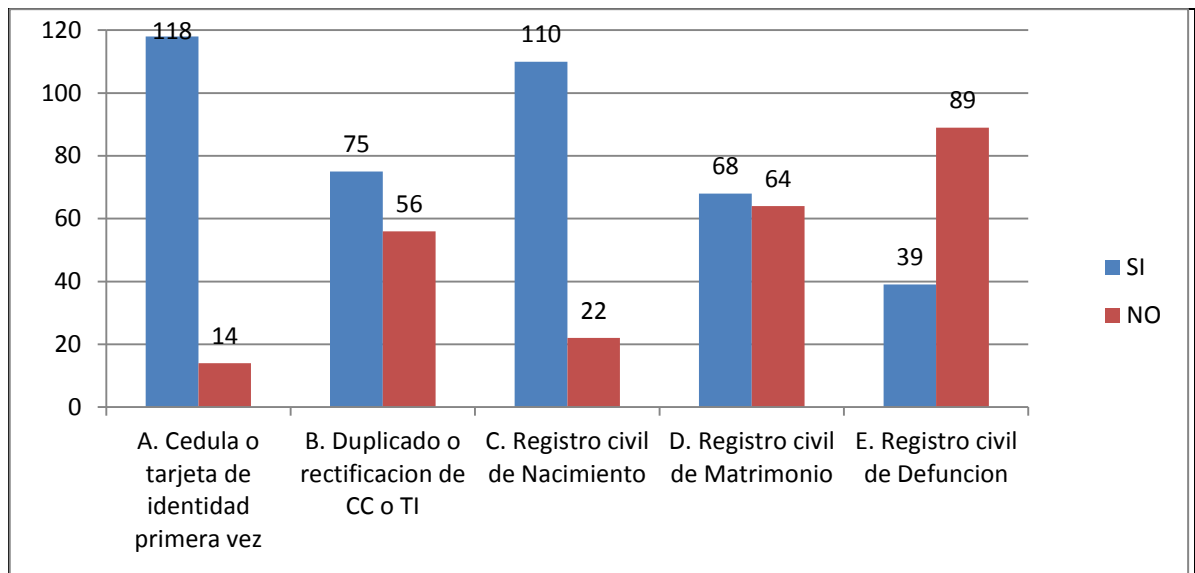
Nos permite identificar si los usuarios poseen el conocimiento de cuáles son los requisitos que se necesitan para tramitar los servicios que la Registraduría.

Tabla 4. Conocimientos de los requisitos para tramitar en la registraduría

Conocimiento Requisitos	SI	%	NO	%
Cedula o TI primera vez	118	28.78	14	5.71
Duplicado o rectificación de CC o TI	75	18.29	56	22.86
Registro civil de nacimiento	110	26.83	22	8.98
Registro civil de matrimonio	68	16.58	64	26.13
Registro civil de defunción	39	9.52	89	36.32
TOTAL	410	100.00	245	100.00

Fuente: Encuesta practicada a usuarios

Grafica 4 Conocimientos de los requisitos para tramitar en la registraduría



Fuente: Encuesta practicada a usuarios

La ayuda de medios audiovisuales como la televisión y tecnológicos como el internet, ayudan a la persona a identificar y conocer más sobre los requisitos a la hora de acudir a las instalaciones de la Registraduría, el resultado que nos brinda la gráfica, nos aporta como resultado que existe gran conocimiento al momento de tramitar los servicios de cédulas y del registro civil de nacimiento son los más frecuentados y por lo tanto demuestra que existe un amplio conocimientos en esos trámites.

- **Tiempo de respuesta en la atención**

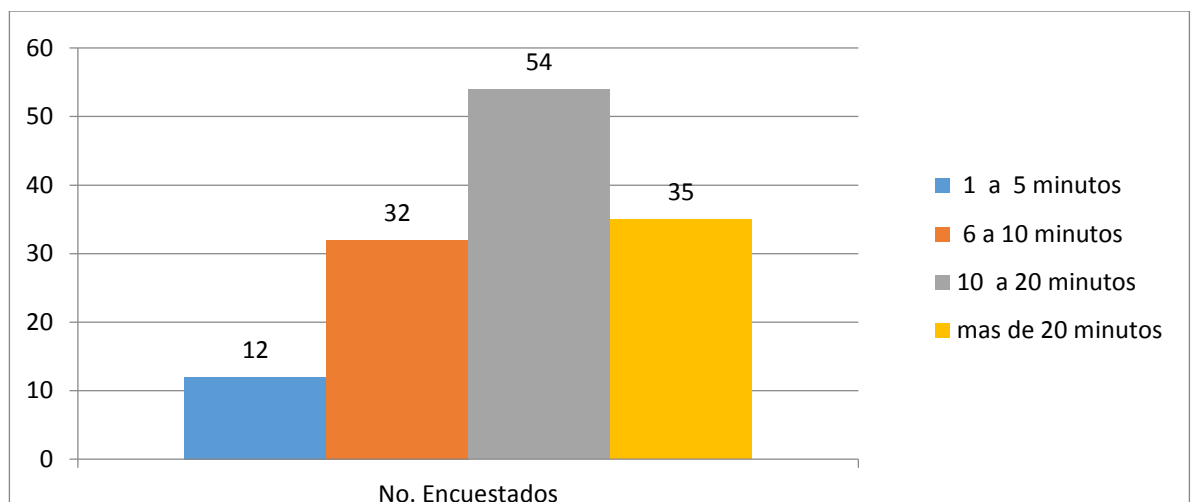
Nos permite identificar si el personal responsable de la oficina optimiza los tiempos de atención al usuario o por el contrario si se requiere de personal para mejorar la prestación del servicio

Tabla 5. Tiempo de respuesta en la atención

Tiempo de Respuesta	No.	%
1 a 5 minutos	12	9.02
6 a 10 minutos	32	24.06
10 a 20 minutos	54	40.60
Más de 20 minutos	35	26.32
TOTAL	133	100.00

Fuente: Encuesta practicada a usuarios.

Grafica 5. Tiempo de respuesta en atención al usuario



Fuente: Encuesta practicada a usuarios

Esta grafica permite evidenciar que el tiempo de espera para solicitar los servicios en la Registraduría del Águila se tarda entre 10 y 20 minutos según la encuesta practicada, debido a que actualmente la Registraduría solo cuenta con (1) funcionario quien debe realizar todas las tareas y además la falta de equipos para agilizar la atención.

- **Satisfacción del usuario en los trámites**

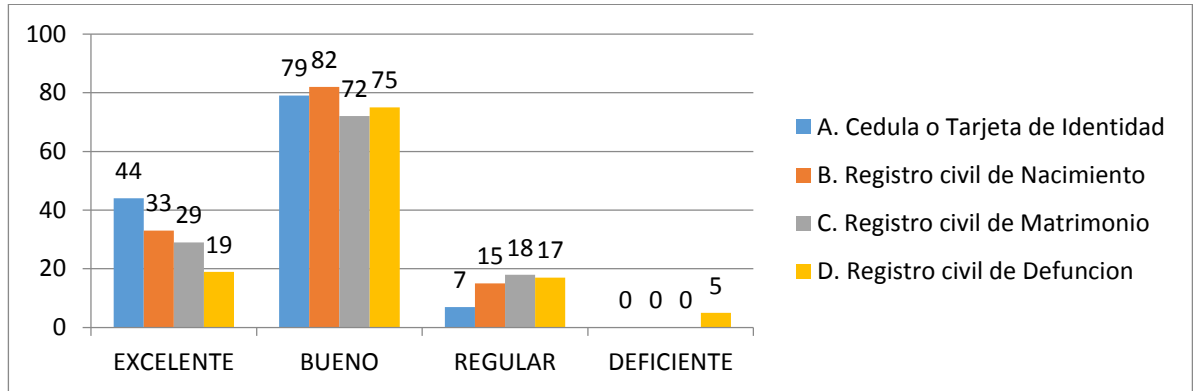
Nos permite identificar el nivel de satisfacción del usuario con respecto a los trámites que realizan.

Tabla 6. Tiempo de respuesta en la atención

Satisfacción usuario	E	%	B	%	R	%	D	%
Cedula o TI	44	35.20	79	25.65	7	12.28	0	0.00
Registro civil de nacimiento	33	26.40	82	26.62	15	26.31	0	0.00
Registro civil de matrimonio	29	23.20	72	23.37	18	31.58	0	0.00
Registro civil de defunción	19	15.20	75	24.36	17	29.83	5	100.00
TOTAL	125	100.00	308	100.00	57	100.00	5	100.00

Fuente: Encuesta practicada a usuarios.

Grafica 6. Satisfacción del usuario en los trámites



Fuente: Encuesta practicada a usuarios

Se evidencia que todos los servicios que presta la Registraduría se encuentran calificadas como Bueno, el objetivo es mejorar y ser excelentes poniendo en marcha un plan de mejoramiento en el área de Registros que permita que el servicio pase de bueno a excelente.

- **Conocimiento de la página Web de la Registraduría Nacional**

Nos permite identificar en qué medida los usuarios tienen nociones de las herramientas virtuales que la Registraduría pone a disposición de la ciudadanía.

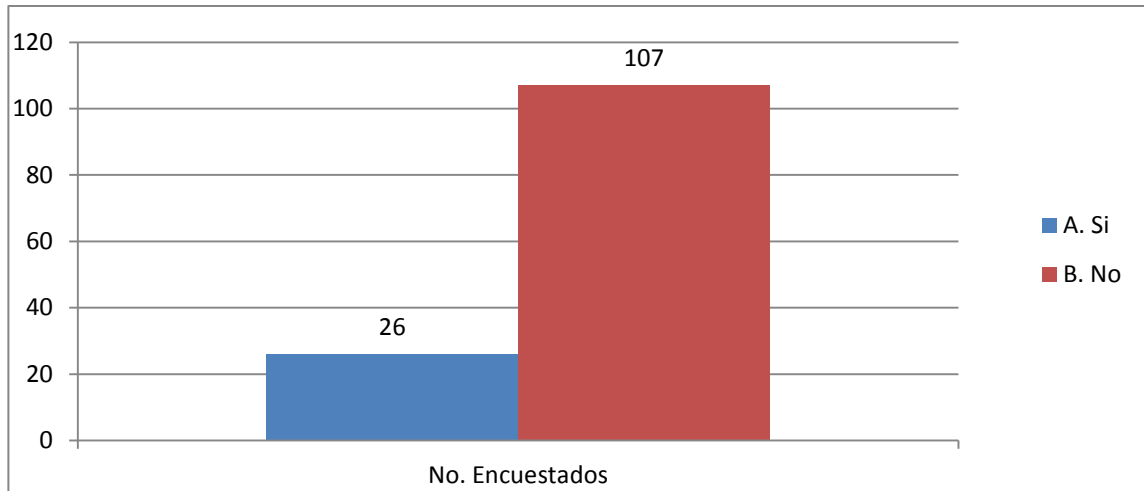
Tabla 7. Conocimiento Pagina web Registraduria Nacional

Conocimiento Pagina Web	No.	%
Si	26	19.54
No	107	80.46
TOTAL	133	100.00

Fuente: Encuesta practicada a usuarios

¹ www.registraduria.gov.co

Grafica 7. Conocimiento Pagina Web Registraduría Nacional



Fuente: Encuesta practicada a usuarios

Para calificar este análisis es importante tener presente que en nuestro país existe un alto grado de desconocimiento de los medios tecnológicos y educativos (analfabetas o personal no escolarizado), además de las personas vulnerables, por esta razón Se evidencia un alto desconocimiento en el uso de la página Web de la Registraduría para realizar consultas sin necesidad de desplazarse, ocasionando congestiones en la Registraduría y costos adicionales para el solicitante

- **Frecuencia de consulta página Web**

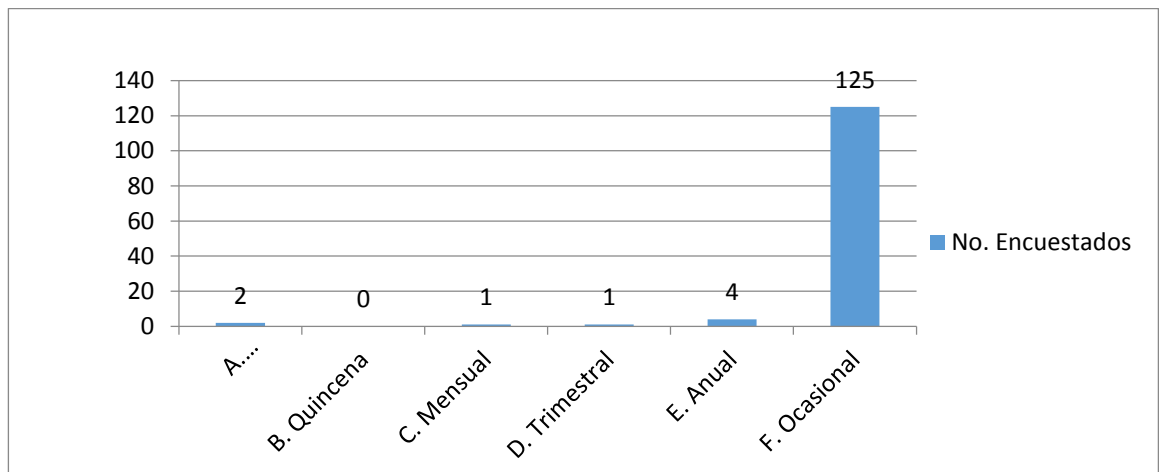
Nos permite identificar la frecuencia con que consulta los usuarios sus trámites

Tabla 8. Frecuencia de consulta página Web

OPCION DE RESPUESTA	No.	%
Periódicamente	2	1.51
Mensual	1	0.75
Trimestral	1	0.75
Anual	4	3.00
Ocasional	125	93.99
TOTAL	133	100.00

Fuente: Encuesta practicada a usuarios.

Grafica 8. Frecuencia de consulta página Web



Fuente: Encuesta practicada a usuarios

Se evidencia que la utilización de la página de la Registraduría para realizar consultas no está siendo aprovechada en su totalidad; por lo tanto las congestiones en la Registraduría se mantienen o hasta se incrementan.

- **Calificación de la infraestructura, servicio y tiempo en trámites**

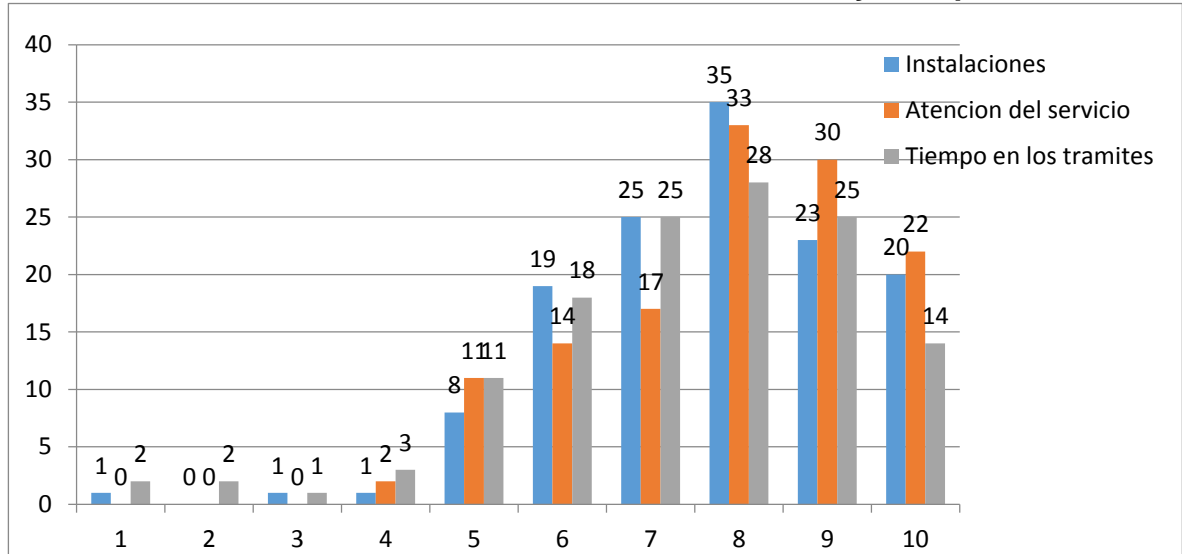
Nos permite identificar en la Registraduría desde el estado real de la infraestructura, la atención y el tiempo de atención la satisfacción del usuario.

Tabla 9. Calificación de la infraestructura, servicio y tiempo en trámites

Calificación	Instalac.	%	Atención Servicio	%	Tiempo Tramites	%
1	1	0.75	0	0.00	2	1.50
2	0	0.00	0	0.00	2	1.50
3	1	0.75	0	0.00	5	3.76
4	1	0.75	6	4.51	3	2.26
5	8	6.01	11	8.27	11	8.27
6	19	14.28	14	10.53	18	13.53
7	25	18.80	17	12.78	25	18.80
8	35	26.36	33	24.81	28	21.05
9	23	17.30	30	22.56	25	18.80
10	20	15.04	22	16.54	14	10.53
TOTAL	133	100.00	133	100.00	133	100

Fuente: Encuesta practicada a usuarios.

Grafica 9. Calificación de la infraestructura, servicio y tiempo en trámites



Fuente: Encuesta practicada a usuarios

Se evidencia que tanto las instalaciones, la atención al servicio y el tiempo en los tramites están calificados en la mayoría de la población encuestada la califican en un (8).

- **Amabilidad en la prestación del servicio**

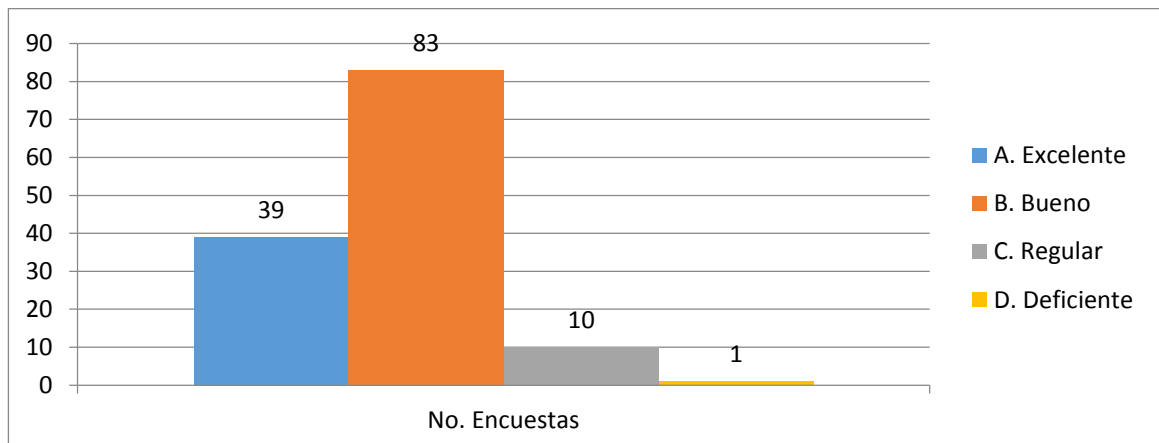
Nos permite conocer el nivel de amabilidad que se ofrece en la Registraduría

Tabla 10. Amabilidad en la prestación del servicio

Amabilidad en el servicio	No.	%
Excelente	39	29.32
Buenos	83	62.41
Regular	10	7.52
Deficiente	1	0.75
TOTAL	133	100.00

Fuente: Encuesta practicada a usuarios.

Grafica 10. Amabilidad en la prestación del servicio



Fuente: Encuesta practicada a usuarios

Se evidencia que (83) de las personas califican como bueno la amabilidad, representando en un 62.4% y en deficiente solo el 0.75%, a pesar de que solo existe (1) un funcionario contratado para realizar todas las actividades inherentes a la Registraduría.

- **Conocimiento y dominio del funcionario**

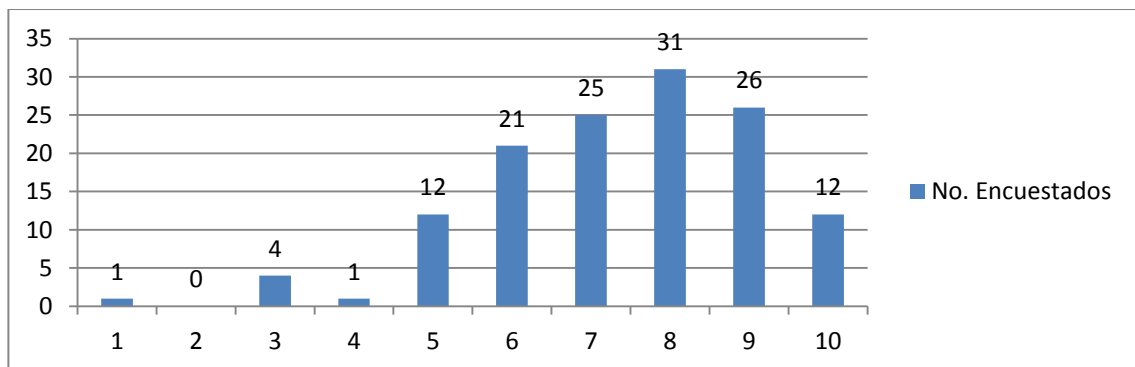
Nos permite medir el nivel de conocimiento del funcionario encargado de la Registraduría y si este cumple con las expectativas que se requieren para brindar una buena orientación y solución ante algún inconveniente que tenga el usuarios.

Tabla 11. Conocimiento y dominio del funcionario

Conocimiento y	No.	%
1	1	0.75
2	0	0.00
3	4	3.00
4	1	0.75
5	12	9.02
6	21	15.80
7	25	18.80
8	31	23.30
9	26	19.56
10	12	9.02
TOTAL	133	100.00

Fuente: Encuesta practicada a usuarios.

Grafica 11. Conocimiento y dominio del funcionario



Fuente: Encuesta practicada a usuarios

Se evidencia que la calificación en cuanto al dominio y calificación del personal de la Registraduría es de ocho (8).

- **Satisfacción del usuario en respuesta a sus solicitudes**

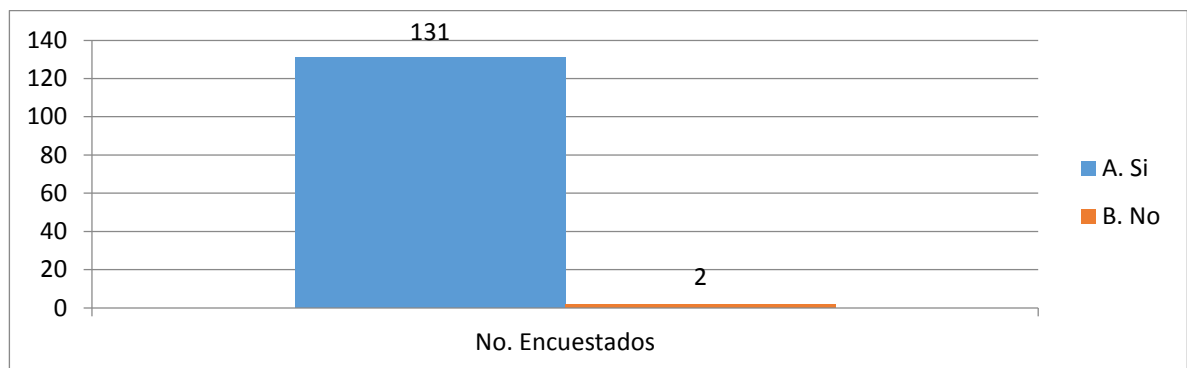
Nos permite determinar si el funcionario encargado tiene la capacidad y la eficiencia de resolver las inquietudes de los usuarios.

Tabla 12. Satisfacción del usuario en respuesta a sus solicitudes

Satisfacción del Usuario	No.	%
Si	131	98.50
No	2	1.50
TOTAL	133	100.00

Fuente: Encuesta practicada a usuarios.

Gráfica 12 Satisfacción del usuario en respuesta a sus solicitudes



Fuente: Encuesta practicada a usuarios

Lo más importa es el grado de responsabilidad social que se tiene en la Registraduría municipal el águila, debido que en 98.5% se resuelven las inquietudes del usuario, Se registra que 131 personas del total de las encuestadas le son atendidas sus inquietudes de manera eficiente, se deberá trabajar con el número de personas donde su respuesta fue NO, para evitar un aumento en la insatisfacción del servicio.

- **Calificación de la calidad del servicio prestado**

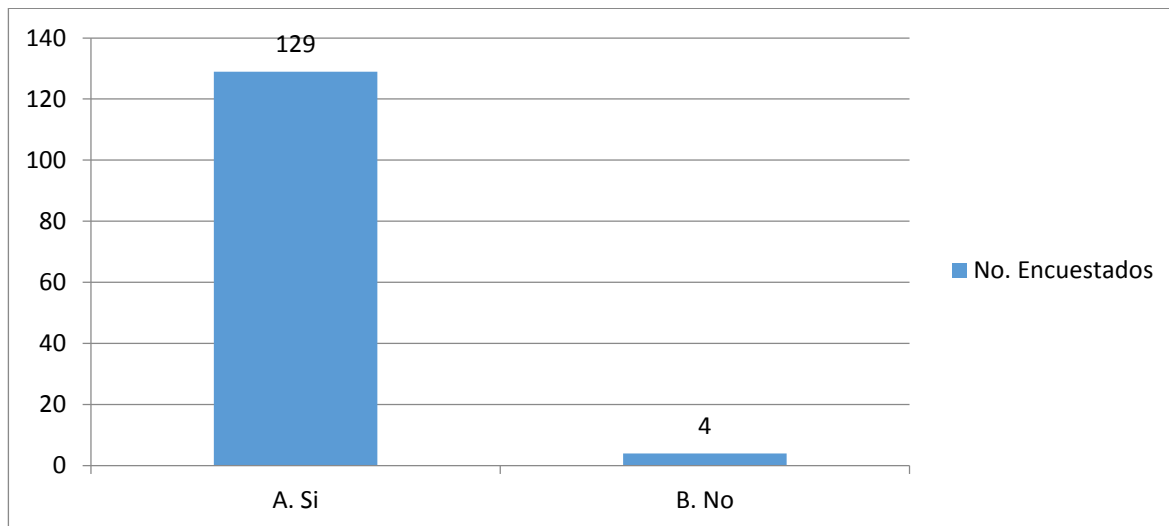
Nos permitirá evidenciar si los servicios prestados por la Registraduría son prestados de manera oportuna o no.

Tabla 13. Calificación de la calidad del servicio prestado

CALIFICACION CALIDAD SERVICIO	No.	%
Si	129	97.00
No	4	3.00
TOTAL	133	100.00

Fuente: Encuesta practicada a usuarios.

Grafica 13 Calificación de la calidad del servicio prestado



Fuente: Encuesta practicada a usuarios

Según los resultados obtenidos por la encuesta a esta pregunta, se evidencia que el 97% de las personas encuestadas se les presto oportunamente el servicio, aspecto fundamental en la medición de los estándares de calidad para la Entidad a nivel Nacional.

1.13 ENTREVISTA

INSTRUMENTO Nº 2: ENTREVISTA A JEFE DE TALENTO HUMANO DE LA DELEGACION DEPARTAMENTAL DE LA REGISTRADURIA NACIONAL EN EL VALLE DEL CAUCA

La presente Entrevista se desarrolla con el fin de nutrir el trabajo de investigación titulado Estudio de Mejoramiento al Área de Registros de la Registraduría Municipal del Águila Valle, el cual consta de los siguientes objetivos:

OBJETIVO GENERAL

Crear un plan de mejoramiento para el Área de Registro de la Registraduría Municipal del Águila Valle del Cauca

OBJETIVOS ESPECÍFICOS

- Realizar el Diagnostico
- Establecer las debilidades sus causas y sus consecuencias
- Crear el plan de mejoramiento

1. IDENTIFICACIÓN DEL PERFIL DEL ENTREVISTADO

Nos encontramos con el(a) Dr.(a) YOLANDA MONTAÑO CORDOBA, formado en: DERECHO egresado de la Universidad COOPERATIVA DE COLOMBIA, es JEFE DE TALENTO HUMANO en LA DIRECCION DE LA DELEGACION DEPARTAMENTAL, adicionalmente Se ha desempeñado como JEFE DE PRESUPUESTO DE LA MISMA ENTIDAD, además ha ejercido como VARIOS CARGOS dentro de la misma entidad

Actualmente y desde hace aproximadamente 15 años, se desempeña como EMPLEADO DE LA REGISTRADURIA NACIONAL

2. Aplicación de temas relacionados con los objetivos de la entrevista

2.1 Cree usted que todos los servicios que ofrece la Registraduría son conocidos por los usuarios?

R/La Registraduría nacional del estado civil en cabeza del doctor Carlos Ariel Sánchez y su equipo de trabajo en comunicaciones, ha dado a conocer al país mediante los diferentes medios los servicios que presta la entidad.

2.2 Con qué frecuencia cree Usted que los servicios son utilizados por los usuarios?

R/ la entidad dispone de 1109 puntos en todo el país, para la prestación del servicio en horarios de oficina, donde pueden acudir los usuarios a solicitar sus servicios, existen 2 procesos fundamentales que maneja la entidad, una de ellas es la identificación de las personas que empieza con el registro civil y continúa con la expedición de tarjetas y cédulas ciudadanas y otra es la gran responsabilidad de la organización del proceso electoral en donde los ciudadanos eligen y son elegidos como líderes y representantes ante la sociedad

2.3 Según su experiencia, cuales son los tramites más solicitados por los usuarios?

R/ lo más habitual que se da en las oficinas de nuestra entidad es la expedición de registros civiles en sus 3 modalidades (nacimiento-matrimonio-defunción) y al tema de identificación tarjetas de identidad y cédula ciudadanía.

2.4 Usted piensa que los requisitos para tramitar cualquier tipo de registro son claros y de conocimiento de los usuarios?

R/ si, al existir los medios de consulta, el usuario no creo que tenga ningún inconveniente, de igual manera nuestra instrucción al personal de la Registraduría, consiste en la prestación de servicio de manera eficiente y oportuna.

2.5 Cuál es el tiempo de espera que la Registraduría estimo en la solicitud de cualquier tipo de registro, que estos se tarden:

Entre 6 a 10 minutos

2.6 Como mide el nivel de satisfacción del servicio prestado por la Registraduría del Águila?

R/ hasta el momento creo que la persona que se encuentra desempeñando esa labor en ese municipio tiene el conocimiento posible para la prestación del servicio, tanto a esa Registraduría como a las demás se ha dado los planes de capacitación y las ayudas por parte de los funcionario de la delegación departamental, además no hemos recibido quejas referente a la prestación del servicio.

2.7 Usted cree que los usuarios consultan a través de la página web de a Registraduría Nacional en qué estado se encuentra su solicitud?

R/ en la evaluación que se ha realizado a la página de la Registraduría nacional, se observa que la gente si consulta pero el servicio telefónico y de voz a voz es la tendencia en este proceso

2.8 Con qué frecuencia piensa que es utilizada esta página?

R/ en el momento en que el usuario necesita el servicio.

2.9 Nombre por lo menos (3) tres aspectos que una Registraduría debe poseer y mantener en el transcurso del tiempo?.

R/ personal idóneo y comprometido con la misión y visión de la entidad, infraestructura tecnológica competitiva, garantía y transparencia de los procesos para crear confianza en el ciudadano.

2.10 Como cree Usted que debe ser la amabilidad en la prestación del servicio?

R/ con todos los estándares de calidad humana y profesional por parte del funcionario de la Registraduría, que se sienta bien atendido para crear una buena imagen de la entidad

2.11 Como debe ser el conocimiento y el dominio de los funcionarios de las Registraduría?

R/ debido que nos encontramos en proceso de consolidar nuestra planta de cargos mediante el proceso de concurso de méritos que pronto se orientara a nivel del país para los cargos que se encuentran en provisionalidad, la selección del personal por contrato se realiza en base a competencias profesionales adquiridas por estos en los establecimientos de educación superior y en el medio social, al ingresar a nuestra planta se le brindan todo el apoyo y las herramientas para desempeñar la perfección el cargo, sabemos que estos se adquieren con la experiencia y el compromiso de nuestro personal

2.12 Usted piensa que los servicios ofrecidos por la Registraduría brindan la satisfacción que el usuario espera?

R/ es el objetivo institucional de nuestra entidad, entendemos que existen procesos que se llevan o requieren de otra instancia y demora la respuesta a ella y la gente poco entiende, como son los procesos de juzgado, o por el ICBF o fiscales, entre otros

2.13 Como mide la Registraduría la prestación del servicio cuando esta es oportuna o no?

R/ Con las quejas que nos presentan los ciudadanos, se evalúa la periodicidad del envío de los reportes que deben hacer los funcionarios, al igual estamos mirando que los procesos y la atención al público no se vea afectado por los diferentes factores.

3. Sugerencias y recomendaciones de mejoramiento del servicio.

Estamos en el proceso de actualización de nuestra entidad, por esa razón conocemos de algunas dificultades que se presentan en nuestras oficinas, me parece muy importante el proyecto que se viene adelantando por parte de estos estudiantes, porque conocer el pensar de los usuarios es muy importante para mejorar nuestra prestación del servicio, esta propuesta la daré a conocer a las demás Registraduría para que la pongan en práctica y de esta manera autoevaluar nuestra labor

1.14 Identificación de las Variables

Tabla No.4 Identificación de variables

DEBILIDADES	OPORTUNIDADES
<ul style="list-style-type: none"> • No cuenta con la adecuada tecnología • Falta digitalizar información en la base de datos para agilizar la búsqueda. • Falta una fotocopidora lo que implica demora en la entrega de los documentos. • Falta una mayor socialización de los servicios y la falta de direccionamiento a la población más vulnerable. • Falta mejorar la dotación de muebles y enseres para la comodidad y bienestar tanto del usuario como del funcionario. • Falta de confianza por parte del usuario sobre sus documentos tramitados y procesos realizados. 	<ul style="list-style-type: none"> • Considerar abrir el sábado todo el día para las personas que viven en veredas o en lugares de difícil desplazamiento. • No es necesario solicitar cita por internet - descongestiona la prestación del servicio y evita desplazamiento hasta el lugar. • Mayor asesoría a la población. (Claridad y eficiencia en la prestación del servicio). • Implementación de herramientas que permite la identificación de las personas desde que nacen hasta que mueren. • La Registraduría cuenta con una buena imagen en la prestación del servicio. • Se garantizar mayor transparencia, confiabilidad y seguridad en los tramites.
FORTALEZAS	AMENAZAS
<ul style="list-style-type: none"> • Buena atención. 	<ul style="list-style-type: none"> • Solo cuenta con un funcionario

<ul style="list-style-type: none"> • Página WEB de la Registraduría y canal informativo en señal institucional. • Personal idóneo y capacitado. • Las personas pueden registrarse en cualquier parte del país sin importar su región de procedencia, al igual puede tramitar su documento de identidad donde lo desea. • La atención del servicio se prioriza en toda la población, dando prioridad a la población vulnerable. • Implementación y usos de herramientas de mayor seguridad en los tramites y así evitar el fraude (ej.: cédulas biométricas, stiker para registro civiles) 	<p>para realizar todas las tareas de registro.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Quejas por la falta de actualización de la página web. • Disminución en el servicio por falta de más personal y El cambio de personal que se da cada 6 meses por falta de garantías contractuales, afecta el servicio de la entidad. • Tiempo de espera de un trámite demasiado largo • La falta o disminución del servicio de consulta vía internet a través de la página Web de la Registraduría y sobre todo para el beneficio del adulto mayor. • La falta de un mayor control para evitar el fraude en cualquier trámite solicitado
--	---

1.15 FODA

Tabla 5. Matriz FODA

ESTRATEGIA (FO)	ESTRATEGIA
<p>(F) Buena atención</p> <p>(O) Considerar abrir el sábado todo el día para las personas que viven en veredas o en lugares de difícil desplazamiento</p>	<p>Aprovechar que se brinda una buena para abrir los sábados para las personas que viven en las veredas o sitios de difícil acceso.</p>
<p>(F) Página WEB de la Registraduría y canal informativo en señal institucional</p> <p>(O) No es necesario solicitar cita por INTERNET - descongestiona la prestación del servicio y evita desplazamiento hasta el lugar)</p>	<p>Realizar campañas de manera lúdica para lograr el uso de esta herramienta</p>
<p>(F) Personal idóneo y capacitado</p> <p>(O) Mayor asesoría a la población. (Claridad y eficiencia en la prestación del servicio)</p>	<p>Aprovecha al máximo el personal capacitado para realizar las campañas de inducción</p>
<p>(F) Las personas pueden registrarse en cualquier parte del país sin importar su región de procedencia, al igual puede tramitar su documento de identidad donde lo desea –</p> <p>(O) Implementación de herramientas que permite la identificación de las personas desde que nacen hasta que mueren</p>	<p>Socializar el aprovechamiento de las herramientas que tienen la Registraduría que permite agilizar y descongestionar los tramites</p>
<p>(F) La atención del servicio se prioriza en</p>	<p>Aumentar el servicio para la</p>

Continuacion Tabla 5 Matriz Foda

<p>toda la población, dando prioridad a la población vulnerable -</p> <p>(O) La Registraduría cuenta con una buena imagen en la prestación del servicio.</p>	<p>población vulnerable y así incrementar la imagen de la Registraduría</p>
<p>(F) Implementación y usos de herramientas de mayor seguridad en los tramites y así evitar el fraude (ej.: cédulas biométricas, stiker para registro civiles) -</p> <p>(O) Se garantizar mayor transparencia, confiabilidad y seguridad en los tramites</p>	<p>Implementar mayores controles en la seguridad de los registros.</p>

ESTRATEGIA (FA)	ESTRATEGIA
<p>(F) Buena atención -</p> <p>(A) Solo cuenta con un funcionario para realizar todas las tareas de registro</p>	<p>Designar a quien le corresponda un auxiliar que apoye en las funciones de la Registraduría del Águila</p>
<p>(F) Página WEB -</p> <p>(A) Quejas por la falta de actualización de la página web</p>	<p>Revisar si las personas que se tienen para esta tarea sean las suficientes para mantener actualizada dicha herramienta.</p>
<p>(F) Personal idóneo y capacitado -</p> <p>(A) Disminución en el servicio por falta de más personal y El cambio de personal que se da cada 6 meses por falta de garantías contractuales, afecta el servicio de la entidad.</p>	<p>Abrir convocatorias para designar más personal calificado que tengan periodos más largos en el cargo y para garantizar el buen funcionamiento realizar evaluaciones anuales.</p>
<p>(F) Las personas pueden registrarse en cualquier parte del país sin importar su región de procedencia, al igual puede</p>	<p>Aumentar la información en el uso de servicio en cualquier región sin obstáculos administrativos que permitan</p>

Continuacion Tabla 5 Matriz Foda Estrategias (FA)

<p>tramitar su documento de identidad donde lo desea -</p> <p>(A) Tiempo de espera de un trámite demasiado largo.</p>	<p>al usuario hacer uso de ellos en cualquier lugar del país y así evitar que los tramites se vuelva engorroso y demasiado largo.</p>
<p>(F) La atención del servicio se prioriza en toda la población, dando prioridad a la población vulnerable –</p> <p>(A) La falta o disminución del servicio de consulta vía internet a través de la página Web de la Registraduría y sobre todo para el beneficio del adulto mayor</p>	<p>Aumentar a través de los canales de comunicación con que cuenta la Registraduría el uso masivo de dichas herramientas que ayudan a la descongestión y a mejorar el servicio.</p>
<p>(F) Implementación y usos de herramientas de mayor seguridad en los tramites y así evitar el fraude (ej.: cédulas biométricas, sticker para registro civiles) –</p> <p>(A) La falta de un mayor control para evitar el fraude en cualquier trámite solicitado</p>	<p>Aumentar los controles que posee la Registraduría y sobre todo hacer seguimiento de ellos para definir si funcionan o no o se deba implementar otros mecanismos que ayuden a evitar el fraude.</p>
ESTRATEGIA (DO)	ESTRATEGIA
<p>(D) No cuenta con la adecuada tecnología -</p> <p>(O) Considerar abrir el sábado todo el día para las personas que viven en Veredas o en lugares de difícil desplazamiento.</p>	<p>Primero implementarle a la Registraduría del Águila, todos los elementos necesarios desde tecnología hasta muebles y enseres para su buen funcionamiento y satisfacción por parte del usuario.</p>
<p>(D) Falta digitalizar información en la base de datos para agilizar la búsqueda</p>	<p>Es necesario asignar una persona para esta función y en lo posible marcar un periodo de tiempo para culminar la</p>

Continuacion Tabla 5 Matriz Foda Estrategias (DO)

<p>(O) No es necesario solicitar citas vía internet</p>	<p>tarea de actualizar la información que este pendiente por digitalizar y así la Registraduría siempre estará al día.</p>
<p>(D) Falta una fotocopiadora lo que implica demora en la entrega de los documentos</p> <p>(O) Aprovechar que la población del Águila es pequeña para brindar una mayor asesoría en los servicios de la Registraduría</p>	<p>Se hace necesario implementar a la Registraduría de equipos para agilizar la atención y obtener una mejor satisfacción de los servicios brindados.</p>
<p>(D) Falta una mayor socialización de los servicios y la falta de direccionamiento a la población más vulnerable</p> <p>(O) Implementación de herramientas que permite la identificación de las personas desde que nacen hasta que mueren</p>	<p>Realizar una campaña masiva para realizar esta tarea los fines de semana con apoyo de otras Registraduría cercanas a las del Águila.</p>
<p>(D) Falta mejorar la dotación de muebles y enseres para la comodidad y bienestar tanto del usuario como del funcionario</p> <p>(O) La Registraduría cuenta con una buena imagen en la prestación del servicio.</p>	<p>Mejorar sus instalaciones tanto interiores como exteriores</p>
<p>(D) Falta de confianza por parte del usuario sobre sus documentos tramitados y procesos realizados -</p> <p>(O) Se garantizar mayor transparencia, confiabilidad y seguridad en los tramites</p>	<p>Revisar y dar pronto tramite a las quejas generadas mediante la depuración de la información y apoyada de la realización de campañas donde se profundice en la parte de seguridad</p>

Continuacion Tabla 5 Matriz Foda Estrategias (DO)

	<p>los servicios que se brindan generara a largo plazo la confianza que se necesita para incrementar el uso de la página web y también de manera personal el que los usuarios acudan cada vez más a la Registraduría.</p>
ESTRATEGIA (DA)	ESTRATEGIA
<p>(D) No cuenta con la adecuada tecnología</p> <p>(A) Solo cuenta con un funcionario para realizar todas las tareas de registro</p>	<p>Solicitar a quien le corresponda dotar a la Registraduría de más personal idóneo y de mayor tecnología.</p>
<p>(D) Falta digitalizar información en la base de datos para agilizar la búsqueda</p> <p>(A) Quejas por la falta de actualización de la página web</p>	<p>Solicitar a quien le corresponda dotar a la Registraduría de más personal idóneo y de mayor tecnología.</p>
<p>(D) Falta una fotocopiadora lo que implica demora en la entrega de los documentos</p> <p>(A) Disminución en el servicio por falta de más personal</p>	<p>Solicitar a quien le corresponda dotar a la Registraduría de más personal idóneo y de mayor tecnología.</p>
<p>(D) Mayor socialización de los servicios -</p> <p>(A) Tiempo de espera de un trámite demasiado largo.</p>	<p>Realizar campañas que permitan socializar todos los servicios que se brinda en el área de registro e indicar que también el uso de la tecnología se puede hacer y es seguro y así evitar el descongestionamiento en las Registraduría</p>

Continuacion Tabla 5 Matriz Foda Estrategias (DA)

<p>(D) Mejorar la dotación de muebles y enseres para la comodidad y bienestar tanto del usuario como del funcionario</p> <p>(A) La falta o disminución del servicio de consulta vía internet a través de la página Web de la Registraduría y sobre todo para el beneficio del adulto mayor</p>	<p>Dotar a la Registraduría con muebles y tecnologías en buen estado y eficientes habrá un aumento en la satisfacción del servicio y por lo tanto el adulto mayor se sentirá más cómodo y los demás usuarios podrán también contribuir a utilizar la página web permitiendo el descongestionamiento de las Registraduría.</p>
<p>(D) La falta de confianza por parte del usuario sobre sus documentos tramitados y procesos realizados</p> <p>(A) La falta de un mayor control para evitar el fraude en cualquier trámite solicitado</p>	<p>Tramitar y otorgar respuesta con prontitud las quejas o peticiones que solicita el usuario para crear la confianza que se necesita y además aumentar los mecanismos de seguridad en los tramites que permita el fraude.</p>

Fuente: Elaboración propia

2. IDENTIFICACION DE DEBILIDADES

2.1 Debilidades

Tabla 6. Debilidades

DEBILIDADES	CAUSAS	CONSECUENCIAS
No cuenta con la adecuada tecnología INTERNET e impresora para mejorar la prestación del servicio)	Depende de la Registraduría Nacional del Estado Civil	Demora en la prestación del servicio, generando malestar en el usuario.
Falta digitalizar información en la base de datos para agilizar la búsqueda de la información solicitada por los usuarios.	No hay el personal suficiente para esta actividad	Demora en la prestación del servicio, generando malestar en el usuario.
Falta una fotocopiadora lo que implica demora en la entrega de los documentos.	Depende de la Registraduría Nacional del Estado Civil	Demora en la prestación del servicio, generando malestar en el usuario.
Falta una mayor socialización de los servicios y la falta de direccionamiento a la población más vulnerable	Falta de personal capacitado para ejecutar esta actividad.	Genera congestión en la prestación del servicio
Mejorar la dotación de muebles y enseres para la comodidad y bienestar tanto del usuario como	Depende de la Registraduría Nacional del Estado Civil	Se genera incomodidad en el usuario

Continuacion Tabla 6 Debilidades

del funcionario.		
La falta de confianza por parte del usuario sobre sus documentos tramitados y procesos	Falta de mecanismos que ayuden a generar confianza en el usuario	Usuario insatisfecho

Fuente: Análisis Propio

3. PLAN DE MEJORAMIENTO

3.1 MATRIZ PLAN DE MEJORAMIENTO

MATRIZ PLAN DE MEJORAMIENTO AREA DE REGISTRO								
REGISTRADURIA DEL MUNICIPIO DEL AGUILA VALLE DEL CAUCA								
ESTRATEGIAS DE MEJORAMIENTO	META	ACTIVIDAD	CRONOGRAMA		INDIC	RESPO (Cargo)	RECURSOS	SEGUIMIENTO
			FECHA INICIO	FECHA TERM				
(FO)								
Buena atención - Considerar abrir el sábado todo el día para las personas que viven en veredas o en lugares de difícil desplazamiento	MEJORAR LOS ESTANDARES DE CALIDAD EN LA PRESTACION DEL SERVICIO, CON EL APOYO HUMANO Y FINANCIERO DE LA REGISTRADURIA NACIONAL DEL ESTADO CIVIL PARA	<ul style="list-style-type: none"> Aprovechar que se brinda una buena atención para abrir los sábados para las personas que viven en las veredas o sitios de difícil acceso. 	1 sábado del mes	ultimo sábado del mes	2 sábado * mes	Registraduría del Aguila	Humano	
Página WEB de la Registraduría y canal informativo en señal institucional no es necesario solicitar	FOMENTAR UNA MEJOR IMAGEN DE CREDIBILIDAD Y CONFIANZA EN LOS SERVICIOS	<ul style="list-style-type: none"> Realizar campañas de manera lúdica para lograr el uso de esta herramienta 	02/01/2015	31/03/2015	No. personas/No. días programados	Funcionario de la Registrad	Humano	

Continuacion 3.1 Matriz Plan de Mejoramiento

<p>cita por internet - descongestiona la prestación del servicio</p>	<p>SOLICITADOS POR LOS USUARIOS.</p>					<p>uria del Águila</p>		
<p>Personal idóneo y capacitado - Mayor asesoría a la población. (Claridad y eficiencia en la prestación del servicio)</p>		<ul style="list-style-type: none"> Aprovechar al máximo el personal capacitado para realizar las campañas de inducción 	<p>02/01/2015</p>	<p>31/03/2015</p>	<p>No. personas/No. días programados</p>	<p>Funcionario de la Registraduría del Águila</p>	<p>Humano y Financiero</p>	
<p>Las personas pueden registrarse en cualquier parte del país sin importar su región de procedencia, al igual puede tramitar su documento de identidad donde lo desea - implementación de herramientas que permite la identificación de las personas desde que nacen hasta que mueren</p>		<ul style="list-style-type: none"> Socializar el aprovechamiento de las herramientas (página web y canal Institucional) que tienen la Registraduría que permite agilizar y descongestionar los tramites 	<p>Página web (disponible todos los días y canal Institucional cada 8 días)</p>		<p>No. de visitas al mes/ No. de visitas proyectadas</p>	<p>Regi strad uria Naci onal y Regi strad uria del Águila</p>	<p>Humano y Financiero</p>	

Continuacion 3.1 Matriz Plan de Mejoramiento

<p>La atención del servicio se prioriza en toda la población, dando prioridad a la población vulnerable - La Registraduría cuenta con una buena imagen en la prestación del servicio.</p>		<ul style="list-style-type: none"> • Aumentar el servicio para la población vulnerable y así incrementar la imagen de la Registraduría 	<p>el ultimo sábado de cada mes</p>	<p>No. población vulnerable/ No. de usuarios</p>	<p>Registraduría Nacional y Registraduría del Águila</p>	<p>Humano y Financiero</p>	
<p>Implementación y usos de herramientas de mayor seguridad en los tramites y así evitar el fraude (ej: cédulas biométricas, stiker para registro civiles) - Se garantizar mayor transparencia, confiabilidad y seguridad en los tramites</p>		<p>Implementar mayores controles en la seguridad de los registros expedidos.</p>	<p>Cada fin de mes se expide el cuadro SCR (Sistema de Control de Recaudos</p>	<p>No. de stiker utilizados/ No. de stiker recibidos</p>	<p>Registraduría Nacional</p>	<p>Humano y Financiero</p>	

ESTRATEGIAS DE MEJORAMIENTO	META	ACTIVIDAD	CRONOGRAMA		INDIC	RESPON (Cargo)	RECURSOS	SEGUIMIENTO
			FECHA INICIO	FECHA TERM				
(FA)								
Buena atención - Solo cuenta con un funcionario para realizar todas las tareas de registro.	LOGRAR QUE SE REALICEN CONVOCATORIAS ABIERTAS PARA LA PARTICIPACION DE PERSONAL	<ul style="list-style-type: none"> Designar a quien le corresponda un auxiliar que apoye en las funciones de la Registraduría del Águila 	02/01/2015	30/06/2015	Vr. Jornal * No. de días laborados	Registraduría Nacional	Humano y Financiero	
Página WEB - Quejas por la falta de actualización de la página web	PROFESIONAL COMO TECNICO PARA DOTAR A LA REGISTRADURIA DE MAS PERSONAL QUE CUBRA LAS TAREAS QUE SE NECESITA PARA BRINDAR UNA MEJOR Y MAYOR ATENCION	<ul style="list-style-type: none"> Revisar si las personas que se tienen para esta tarea sean las suficientes para mantener actualizada dicha herramienta. 	02/01/2015	30/06/2015	Vr. Jornal * No. de días laborados	Funcionario de la Registraduría del Águila	Humano	

Continuacion 3.1 Matriz Plan de Mejoramiento Estrategias de Mejoramiento FA

<p>Personal idóneo y capacitado - Disminución en el servicio por falta de más personal y el cambio de personal que se da cada 6 meses por falta de garantías contractuales, afecta el servicio de la entidad.</p>		<ul style="list-style-type: none"> • Abrir convocatorias para designar más personal calificado que tengan periodos más largos en el cargo y para garantizar el buen funcionamiento o realizando evaluaciones semestrales 	<p>Depende del Nivel Central</p>	<p># de convocatorias programadas/tiempo</p>	<p>Registraduría Nacional</p>	<p>Humano y Financiero</p>	
---	--	---	----------------------------------	--	-------------------------------	----------------------------	--

Continuacion 3.1 Matriz Plan de Mejoramiento Cronograma Estrategias de Mejoramiento FA

<p>Las personas pueden registrarse en cualquier parte del país sin importar su región de procedencia, al igual puede tramitar su documento de identidad donde lo desea - Tiempo de espera de un trámite demasiado largo.</p>		<ul style="list-style-type: none"> Incrementar la información en el uso de servicio en cualquier región sin obstáculos administrativos que permitan al usuario hacer uso de ellos en cualquier lugar del país y así evitar que los tramites se vuelva engorroso y demasiado largo. 	<p>Trimestral</p>	<p>Vr. Costo publicidad/vr. Ppto</p>	<p>Registraduría Nacional y Registraduría del Águila</p>	<p>Humano y Financiero</p>	
--	--	---	-------------------	--------------------------------------	--	----------------------------	--

Continuacion 3.1 Matriz Plan de Mejoramiento Cronograma Estrategias de Mejoramiento FA

<p>La atención del servicio se prioriza en toda la población, dando prioridad a la población vulnerable – La falta o disminución del servicio de consulta vía internet a través de la página Web de la Registraduría y sobre todo para el beneficio del adulto mayor.</p>		<ul style="list-style-type: none"> Incrementar a través de los canales de comunicación con que cuenta la Registraduría el uso masivo de dichas herramientas que ayudan a la descongestión y a mejorar el servicio. 	<p>Página web (disponible todos los días y canal Institucional cada 8 días)</p>	<p>Vr. Costo publicidad/vr. Ppto</p>	<p>Registraduría Nacional y Registraduría del Águila</p>	<p>Humano y Financiero</p>	
---	--	---	---	--------------------------------------	--	----------------------------	--

Continuacion 3.1 Matriz Plan de Mejoramiento Cronograma Estrategias de Mejoramiento FA

<p>Implementación y usos de herramientas de mayor seguridad en los tramites y así evitar el fraude (ej: cedula biométricas, stiker para registro civiles) – La falta de un mayor control para evitar el fraude en cualquier trámite solicitado</p>		<ul style="list-style-type: none"> • Aumentar los controles que posee la Registraduría y sobre todo hacer seguimiento de ellos para definir si funcionan o no o se deba implementar otros mecanismos que ayuden a evitar el fraude 	<p>Depende del Nivel Central</p>	<p>No. quejas y reclamos/ No. usuarios satisfechos</p>	<p>Registraduría Nacional</p>	<p>Humano y Financiero</p>	
--	--	---	----------------------------------	--	-------------------------------	----------------------------	--

ESTRATEGIAS DE MEJORAMIENTO	META	ACTIVIDAD	CRONOGRAMA		INDICADORES	RESPONSABLE (Cargo)	RECURSOS	SEGUIMIENTO
			FECHA INICIO	FECHA TERMINI				
(DO)								
No cuenta con la adecuada tecnología Considerar abrir el sábado todo el día para las personas que viven en Veredas o en lugares de difícil desplazamiento.	Lograr la designación de más personal de apoyo a la Registraduría y la dotación de tecnología necesaria para la actualización información	<ul style="list-style-type: none"> Implementar a la Registraduría del Águila, todos los elementos necesarios desde tecnología hasta muebles y enseres para su buen funcionamiento y satisfacción por parte del usuario. 	01/09/2014	31/03/2015	Vr. Costos tecnología/Vr. Ppto		Humano y Financiero	

Continuacion 3.1 Matriz Plan de Mejoramiento Cronograma Estrategias de Mejoramiento DO

<p>Falta digitalizar información en la base de datos para agilizar la búsqueda - No es necesario solicitar citas vía INTERNET</p>	<p>PENDIENTE PARA BRINDAR DE MANERA OPORTUNA Y OPTIMA EL SERVICIO.</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Es necesario asignar una persona para esta función y en lo posible marcar un periodo de tiempo para culminar la tarea de actualizar la información que este pendiente por digitalizar y así la Registraduría siempre estará al día. 	<p>Depende del Nivel Central</p>	<p>No. de tareas asignadas / No. de días programados</p>	<p>Registraduría Nacional</p>	<p>Humano y Financiero</p>	
<p>Falta una fotocopidora lo que implica demora en la entrega de los documento - Aprovechar que la población del Águila es pequeña para brindar una mayor asesoría en los servicios de la Registraduría</p>		<ul style="list-style-type: none"> • Se hace necesario implementar a la Registraduría de equipos para agilizar la atención y obtener una mejor satisfacción de los servicios brindados. 	<p>Depende del Nivel Central</p>	<p>Vr. Costos tecnología/Vr. Ppto</p>	<p>Registraduría Nacional</p>	<p>Financiero</p>	

Continuacion 3.1 Matriz Plan de Mejoramiento Cronograma Estrategias de Mejoramiento DO

<p>Falta una mayor socialización de los servicios y la falta de direccionamiento a la población más vulnerable - Implementación de herramientas que permite la identificación de las personas desde que nacen hasta que mueren</p>		<ul style="list-style-type: none"> Realizar una campaña masiva para realizar esta tarea los fines de semana con apoyo de otras Registradurías cercanas a las del Águila. 	<p>02/01/2015</p>	<p>30/06/2015</p>	<p>No. de campañas programadas / No. fines de semana</p>	<p>Registraduría del Águila</p>	<p>Humano y Financiero</p>	
<p>Mejorar la dotación de muebles y enseres para la comodidad y bienestar tanto del usuario como del funcionario - La Registraduría cuenta con una buena imagen en la prestación del servicio.</p>		<ul style="list-style-type: none"> Mejorar sus instalaciones interiores tanto como exteriores 	<p>Depende del Nivel Central</p>	<p>Vr. Jornal trabajador/ vr. Rubro ppto</p>	<p>Registraduría Nacional</p>	<p>Humano y Financiero</p>		

Continuacion 3.1 Matriz Plan de Mejoramiento Cronograma Estrategias de Mejoramiento DO

<p>Falta de confianza por parte del usuario sobre sus documentos tramitados y procesos realizados - Se garantizar mayor transparencia, confiabilidad y seguridad en los tramites.</p>		<p>Revisar y dar pronto tramite a las quejas generadas mediante la depuración de la información y apoyada de la realización de campañas donde se profundice en la parte de seguridad los servicios que se brindan generara a largo plazo la confianza que se necesita para incrementar el uso de la página web y también de manera personal el que los usuarios acudan cada vez más a la Registradurias.</p>	<p>02/01/2015</p>	<p>30/06/2015</p>	<p>No. quejas y reclamos / No. personas atendidas</p>	<p>Registraduría Nacional</p>	<p>Humano y Financiero</p>	
---	--	--	-------------------	-------------------	---	-------------------------------	----------------------------	--

ESTRATEGIAS DE MEJORAMIENTO	META	ACTIVIDAD	CRONOGRAMA		INDICADORES	RESPONSAB (Cargo)	RECURSO	SEGUIMIENTO
			FECHA INICIO	FECHA TERMIN				
(DA)								
No cuenta con la adecuada tecnología - Solo cuenta con un funcionario para realizar todas las tareas de registro	MEJORAR EL BIENESTAR DE LOS USUARIOS, AGILIZANDO SUS	<ul style="list-style-type: none"> Solicitar a quien le corresponda dotar a la Registraduría de más personal idóneo y de mayor tecnología. 	Depende	del	Vr. Costo Tecnología y Mano de obra/vr. Ppto	Registraduría Nacional	Humano y Financiero	
Falta digitalizar información en la base de datos para agilizar la búsqueda - Quejas por la falta de actualización de la página web.	SOLICITUDES E INQUIETUDES DE MANERA RAPIDA Y OPORTUNA LOGRANDO LA SATISFACCION DEL SERVICIO.	<ul style="list-style-type: none"> Realizar campañas que permitan socializar todos los servicios que se brinda en el área de registro e indicar que también el uso de la tecnología se puede hacer y es seguro y así evitar el descongestionamiento en las Registradurías. 	Depende	del	No.de campañas programadas/vr. Ppto	Registraduría Nacional	Humano y Financiero	

Continuacion 3.1 Matriz Plan de Mejoramiento Cronograma Estrategias de Mejoramiento DA

<p>Falta una fotocopiadora lo que implica demora en la entrega de los documentos - Disminución en el servicio por falta de más personal.</p>		<ul style="list-style-type: none"> • Dotar a la Registraduría con muebles y tecnologías en buen estado y eficientes habrá un aumento en la satisfacción del servicio y por lo tanto el adulto mayor se sentirá más cómodo y los demás usuarios podrán también contribuir a utilizar la página web permitiendo el descongestionamiento de las Registradurías. 	<p>Depende del Nivel Central</p>		<p>Costo Tecnología/ vr. Ppto</p>	<p>Registraduría Nacional</p>	<p>Financiero</p>	
<p>Mayor socialización de los servicios - Tiempo de espera de un trámite demasiado largo</p>		<ul style="list-style-type: none"> • Tramitar y otorgar respuesta con prontitud las quejas o peticiones que solicita el usuario para crear la confianza que se necesita y además aumentar los mecanismos de seguridad en los tramites que permita el fraude. 	<p>02/01/2015</p>	<p>31/03/2015</p>	<p>No. quejas y reclamos/ No. usuarios satisfechos</p>	<p>Registraduría del Águila</p>	<p>Humano y Financiero</p>	

3.1.2 Plan de Acción de las estrategias

Tabla 7. Estrategias para el plan de acción

PLAN DE ACCIÓN DE LAS ESTRATEGIAS

ESTRATEGIAS	DESCRIPCIÓN
(FO)	<ul style="list-style-type: none">• Buena atención - Considerar abrir el sábado todo el día para las personas que viven en veredas o en lugares de difícil desplazamiento• Página WEB de la Registraduría y canal informativo en señal institucional No es necesario solicitar cita por internet - descongestiona la prestación del servicio evita desplazamiento hasta el lugar)• Personal idóneo y capacitado - Mayor asesoría a la población. (Claridad y eficiencia en la prestación del servicio)• Las personas pueden registrarse en cualquier parte del país sin importar su región de procedencia, al igual puede tramitar su documento de identidad donde lo desea – implementación de herramientas que permite la

Continuacion Tabla 7. Estrategias para el plan de acción

	identificación de las personas desde que nacen hasta que mueren <ul style="list-style-type: none"> • La atención del servicio se prioriza en toda la población, dando prioridad a la población vulnerable - La Registraduría cuenta con una buena imagen en la prestación del servicio. • Implementación y usos de herramientas de mayor seguridad en los tramites y así evitar el fraude (ej.: cédulas biométricas, stiker para registro civiles) - Se garantizar mayor transparencia, confiabilidad y seguridad en los tramites 			
ACTIVIDADES	RESPONSABLE	CRONOGRAMA Fecha Inicio/ Terminación	RECURSOS	INDICADORES
<ul style="list-style-type: none"> • Aprovechar que se brinda una buena atención para abrir los sábados para las personas que viven en las veredas o sitios de difícil acceso. • Realizar campañas de manera lúdica para lograr el uso de esta herramienta 	Registrador del Águila Funcionario de la Registraduría	- 1er. sábado – último sábado de cada mes 02/01/2015 31/03/2015	Humano y Financiero Humano y Financiero	- 2 sábados x mes No. de personas/ No. días programados

Continuacion Tabla 7. Estrategias para el plan de acción

<ul style="list-style-type: none"> • Aprovechar al máximo el personal capacitado para realizar las campañas de inducción 	<p>Funcionario de la Registraduría</p>	<p>02/01/2015 31/03/2015</p>	<p>Humano y Financiero</p>	<p>No. de personas/No. días Programados</p>
<ul style="list-style-type: none"> • Socializar el aprovechamiento de las herramientas (página web y canal Institucional) que tienen la Registraduría que permite agilizar y descongestionar los tramites 	<p>Registraduría Nacional y Registraduría del Águila</p>	<p>Página web (disponible todos los días y canal Institucional cada 8 días)</p>	<p>Humano y Financiero</p>	<p>No. de visitas al mes/ No. de visitas proyectadas</p>
<ul style="list-style-type: none"> • Aumentar el servicio para la población vulnerable y así incrementar la imagen 	<p>Registraduría Nacional y Registraduría del Águila</p>	<p>El último sábado de cada mes</p>	<p>Humano y Financiero</p>	<p>No. población vulnerable/ No. de usuarios</p>

Continuacion Tabla 7. Estrategias para el plan de acción

<p>de la Registraduría</p> <ul style="list-style-type: none"> • Implementar mayores controles en la seguridad de los registros expedidos. 	<p>Registraduría Nacional y Registraduría del Águila</p>	<p>Cada fin de mes se expide el cuadro SCR (Sistema de Control de Recaudos)</p>	<p>Humano y Financiero</p>	<p>No. de stiker utilizados/ No. de stiker recibidos</p>
<p>META A LOGRAR CON LA ESTRATEGIA</p>	<p>MEJORAR LOS ESTANDARES DE CALIDAD EN LA PRESTACION DEL SERVICIO, CON EL APOYO HUMANO Y FINANCIERO DE LA REGISTRADURIA NACIONAL DEL ESTADO CIVIL PARA FOMENTAR UNA MEJOR IMAGEN DE CREDIBILIDAD Y CONFIANZA EN LOS SERVICIOS SOLICITADOS POR LOS USUARIOS.</p>			

PLAN DE ACCIÓN DE LAS ESTRATEGIAS

ESTRATEGIAS	DESCRIPCIÓN
<p>(FA)</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Buena atención - Solo cuenta con un funcionario para realizar todas las tareas de registro. • Página WEB - Quejas por la falta de actualización de la página web. • Personal idóneo y capacitado - Disminución en el servicio por falta de más personal y El cambio de personal que se da cada 6 meses por falta de garantías contractuales, afecta el servicio de la entidad. • Las personas pueden registrarse en cualquier parte del país sin importar su región de procedencia, al igual puede tramitar su documento de identidad donde lo desea - Tiempo de espera de un trámite demasiado largo. • La atención del servicio se prioriza en toda la población, dando prioridad a la población vulnerable – La falta o disminución del servicio de consulta vía internet a través de la página Web de la Registraduría y sobre todo para el beneficio del adulto mayor. • Implementación y usos de herramientas de mayor seguridad en los tramites y así evitar el fraude (ej.: cédulas biométricas, stiker para registro civiles) – La falta de un mayor control para evitar el fraude en cualquier trámite solicitado

Continuacion Plan de Acción de las Estrategias FA

ACTIVIDADES	RESPONSABLE	CRONOGRAMA Fecha Inicio/ Terminación	RECURSOS	INDICADORES
<ul style="list-style-type: none"> • Designar a quien le corresponda un auxiliar que apoye en las funciones de la Registraduría del Águila 	Registraduría Nacional	2 de enero al 30 de junio de 2015	Humano y Financiero	Vr. Jornal diario * No. de días laborados
<ul style="list-style-type: none"> • Revisar si las personas que se tienen para esta tarea sean las suficientes para mantener actualizada la página WEB. 	Funcionario de la Registraduría Nacional	Depende del nivel central	Humano	No. de convocatorias programadas/tiempo
<ul style="list-style-type: none"> • Abrir convocatorias para designar más personal 	Registraduría	Trimestral	Humano y	Vr. Costo publicidad/ver. Ppto

Continuacion Plan de Acción de las Estrategias FA

<p>calificado que tengan periodos más largos en el cargo y para garantizar el buen funcionamiento de la Registraduría</p> <ul style="list-style-type: none"> Incrementar la información en el uso de servicio en cualquier región sin obstáculos administrativos que permitan al usuario hacer uso de ellos en cualquier lugar del país y así evitar que los tramites se vuelva engorroso y demasiado largo. Incrementar a través de 	<p>Nacional</p> <p>Registraduría Nacional y Registraduría del Águila</p> <p>Registraduría</p>	<p>Página web (disponible todos los días y canal Institucional cada 8 días)</p>	<p>Financiero</p> <p>Humano y Financiero</p> <p>Humano y Financiero</p>	<p>Vr. Costo publicidad/vr. Ppto</p> <p>No. de usuarios satisfechos /No. de usuarios totales</p>
--	---	---	---	--

Continuacion Plan de Acción de las Estrategias FA

<p>los canales de comunicación con que cuenta la Registraduría el uso masivo de dichas herramientas que ayudan a la descongestión y a mejorar el servicio.</p>	<p>Nacional</p>			
<ul style="list-style-type: none"> • Aumentar los controles que posee la Registraduría y sobre todo hacer seguimiento de ellos para definir si funcionan o no o se deba implementar otros mecanismos que ayuden a evitar el fraude. 	<p>Registraduría Nacional</p>	<p>Depende del nivel centra</p>	<p>Humano y Financiero</p>	<p>No. quejas y reclamos/ No. usuarios satisfechos</p>
<ul style="list-style-type: none"> • Tramitar y otorgar 	<p>Registraduría del</p>	<p>02/01/2015</p>	<p>Humano y</p>	<p>No. quejas y reclamos/ No. usuarios</p>

Continuacion Plan de Acción de las Estrategias FA

<p>respuesta con prontitud las quejas o peticiones que solicita el usuario para crear la confianza que se necesita y además aumentar los mecanismos de seguridad en los tramites que permita el fraude.</p>	<p>Aguila</p>	<p>31/03/2015</p>	<p>Financiero</p>	<p>satisfechos</p>
<p>META A LOGRAR CON LA ESTRATEGIA</p>	<p>LOGRAR QUE SE REALICEN CONVOCATORIAS ABIERTAS PARA LA PARTICIPACION DE PERSONAL PROFESIONAL COMO TECNICO PARA DOTAR A LA REGISTRADURIA DE MAS PERSONAL QUE CUBRA LAS TAREAS QUE SE NECESITA PARA BRINDAR UNA MEJOR Y MAYOR ATENCION.</p>			

PLAN DE ACCIÓN DE LAS ESTRATEGIAS

ESTRATEGIAS	DESCRIPCIÓN
<p>(DO)</p>	<ul style="list-style-type: none"> • No cuenta con la adecuada tecnología - Considerar abrir el sábado todo el día para las personas que viven en Veredas o en lugares de difícil desplazamiento. • Falta digitalizar información en la base de datos para agilizar la búsqueda - No es necesario solicitar citas vía internet. • Falta una fotocopidora lo que implica demora en la entrega de los documento - Aprovechar que la población del Águila es pequeña para brindar una mayor asesoría en los servicios de la Registraduría. • Falta una mayor socialización de los servicios y la falta de direccionamiento a la población más vulnerable - Implementación de herramientas que permite la identificación de las personas desde que nacen hasta que mueren. • Mejorar la dotación de muebles y enseres para la comodidad y bienestar tanto del usuario como del funcionario - La Registraduría cuenta con una buena imagen en la prestación del servicio. • Falta de confianza por parte del usuario sobre sus documentos tramitados y procesos realizados - Se garantizar mayor transparencia,

Continuacion Plan de Acción de las Estrategias DO

	confiabilidad y seguridad en los tramites.			
ACTIVIDADES	RESPONSABLE	CRONOGRAMA Fecha Inicio/ Terminación	RECURSOS	INDICADORES
<ul style="list-style-type: none"> Implementar a la Registraduría del Águila, todos los elementos necesarios desde tecnología hasta muebles y enseres para su buen funcionamiento y satisfacción por parte del usuario. Es necesario asignar una persona para esta función y en lo posible marcar un periodo de tiempo para culminar la tarea de actualizar la información que este pendiente por digitalizar y así la Registraduría 	Registraduría Nacional	01-09-2014 01-03-2015	Humano y Financiero	No. de tareas asignadas / No. de días programados
	Registraduría Nacional	Depende del nivel central	Humano y Financiero	Vr. Tecnología/vr. Ppto
	Registraduría del	Depende del nivel		No. de campañas

Continuacion Plan de Acción de las Estrategias DO

<p>siempre estará al día.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Se hace necesario implementar a la Registraduría de equipos para agilizar la atención y obtener una mejor satisfacción de los servicios brindados. • Realizar una campaña masiva para realizar esta tarea los fines de semana con apoyo de otras Registraduría cercanas a las del Águila. • Mejorar sus instalaciones tanto interiores como exteriores 	<p>Águila</p> <p>Registraduría del Águila</p> <p>Registraduría del Águila</p> <p>Registraduría del Águila</p>	<p>central</p> <p>02-01-2015 30-06-2015</p> <p>Dependen del nivel central</p> <p>Dependen del nivel central</p>	<p>Financiero</p> <p>Humano y Financiero</p> <p>Humano y Financiero</p>	<p>programadas / No. fines de semana</p> <p>Vr. Jornal trabajador/ vr. Rubro opto</p> <p>No. quejas y reclamos / No. personas atendidas</p>
--	---	---	---	---

Continuacion Plan de Acción de las Estrategias DO

<ul style="list-style-type: none"> • Revisar y dar pronto tramite a las quejas generadas mediante la depuración de la información y apoyada de la realización de campañas donde se profundice en la parte de seguridad los servicios que se brindan generara a largo plazo la confianza que se necesita para incrementar el uso de la página web y también de manera personal el que los usuarios acudan cada vez más a la Registraduría. 				
<p>META A LOGRAR CON LA ESTRATEGIA</p>	<p>LOGRAR LA DESIGNACION DE MAS PERSONAL DE APOYO A LA REGISTRADURIA Y LA DOTACION DE TECNOLOGIA NECESARIA PARA ACTUALIZAR LA INFORMACION PENDIENTE PARA BRINDAR DE MANERA OPORTUNA Y OPTIMA EL SERVICIO.</p>			

PLAN DE ACCIÓN DE LAS ESTRATEGIAS

ESTRATEGIAS	DESCRIPCIÓN			
(DA)	<ul style="list-style-type: none"> • No cuenta con la adecuada tecnología - Solo cuenta con un funcionario para realizar todas las tareas de registro. • Falta digitalizar información en la base de datos para agilizar la búsqueda - Quejas por la falta de actualización de la página WEB. • Falta una fotocopidora lo que implica demora en la entrega de los documentos - Disminución en el servicio por falta de más personal. • Mayor socialización de los servicios - Tiempo de espera de un trámite demasiado largo. • Mejorar la dotación de muebles y enseres para la comodidad y bienestar tanto del usuario como del funcionario - La falta o disminución del servicio de consulta vía internet a través de la página Web de la Registraduría y sobre todo para el beneficio del adulto mayor. • La falta de confianza por parte del usuario sobre sus documentos tramitados y procesos realizados - La falta de un mayor control para evitar el fraude en cualquier trámite solicitado 			
ACTIVIDADES	RESPONSABLE	CRONOGRAMA	RECURSOS	INDICADORES

Continuacion Plan de Acción de las Estrategias DA

		Fecha Inicio/ Terminación		
<ul style="list-style-type: none"> • Solicitar a quien le corresponda dotar a la Registraduría de más personal idóneo y de mayor tecnología. • Realizar campañas que permitan socializar todos los servicios que se brinda en el área de registro e indicar que también el uso de la tecnología se puede hacer y es seguro y así evitar el descongestionamiento en las Registraduría. • Dotar a la Registraduría con muebles y tecnologías en buen estado y eficientes habrá un aumento en la satisfacción del servicio y por lo tanto el 	Registraduría Nacional	Depende del Nivel central	Humano y Financiero	Vr. Costo Tecnología y Mano de obra/vr. Ppto
	Registraduría Nacional	Depende del Nivel central	Humano y Financiero	No. de publicidad/vr. Ppto No. campañas /vr. opto
	Registraduría Nacional	Depende del Nivel Central	Financiero	Costo Tecnología/vr. Ppto

Continuacion Plan de Acción de las Estrategias DA

<p>adulto mayor se sentirá más cómodo y los demás usuarios podrán también contribuir a utilizar la página web permitiendo el descongestionamiento de las Registraduría.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Tramitar y otorgar respuesta con prontitud las quejas o peticiones que solicita el usuario para crear la confianza que se necesita y además aumentar los mecanismos de seguridad en los tramites que permita evitar el fraude. 	<p>Registraduría del Águila</p>	<p>02/01/2015 31/03/2015</p>	<p>Humano</p>	<p>No. de quejas/ No. quejas resueltas</p>
<p>META A LOGRAR CON LA ESTRATEGIA</p>	<p>MEJORAR EL BIENESTAR DE LOS USUARIOS, AGILIZANDO SUS SOLICITUDES E INQUIETUDES DE MANERA RAPIDA Y OPORTUNA LOGRANDO LA SATISFACCION DEL SERVICIO.</p>			

Fuente: Elaboración propia

Componente: Plan de Mejoramiento						
Objetivo: Plan de Mejoramiento del área de registros de la Registraduría municipal del Águila						
Debilidad o necesidad	Acciones		Indicadores	Fuente de verificación	Fecha	Responsable
	Actividades	Tareas				
No cuenta con la adecuada tecnología	Solicitar a nivel central la dotación tecnológica	Elaboración de un mapa de riesgo para identificar las fallas tecnológicas en las Registradurías municipales y especiales	Carta de solicitud enviada y recibida y en su caso aprobación del mapa de riesgos	Documento con solicitud y requerimientos Conversación con director de recursos financieros Y delegado	Octubre 2015	Registrador-Delegado y Director recursos financieros
Falta digitalizar información en la	Es necesario asignar una	Solicitar el apoyo	Cata de Solicitud	Documento con solicitud y		Registrador-Delegado y Director recursos humanos y financieros

base de datos para agilizar la búsqueda	persona para esta función y en lo posible marcar un periodo de tiempo para culminar la tarea de actualizar la información que este pendiente por digitalizar y así la Registraduría siempre estará al día en sus procesos.	del nombramiento de un supernumerario. Aprobar un convenio para que los estudiantes de once paguen sus horas sociales	enviada Aprobación de Convenios y plan de contratación de personal Acciones de nombramiento de Supernumerario	requerimientos Conversación con director de recursos humanos, financieros y delegado	Noviembre 2015	
Falta una fotocopiadora lo que implica demora en la entrega de los documentos	Se hace necesario implementar a la Registraduría de equipos	Solicitar por escrito a nivel central la dotación	Carta de Solicitud e inclusión en plan de compras	Conversación con director de recursos humanos, financieros y delegado	Octubre 2015	Registrador-Delegado y Director recursos financieros

	para agilizar la atención y obtener una mejor satisfacción de los servicios brindados.	de este equipo y sus ventajas				
Falta una mayor socialización de los servicios y la falta de direccionamiento a la población más vulnerable	Realizar campañas que permitan socializar todos los servicios que se brinda en el área de registro e indicar que también el uso de la tecnología se puede hacer y es seguro y así evitar el descongestionamiento en las Registraduría	Realizar un plan estratégico que abarque campaña en las distintas veredas y corregimientos	Aprobación de Recursos y apoyo de las alcaldías y gobernaciones del país	Documento con solicitud y requerimientos Conversación con alcalde y gobernación al igual que con bienestar institucional	diciembre 2015	Registrador-Delegado y Director recursos Humanos, alcaldes, gobernadores

Mejorar la dotación de muebles y enseres para la comodidad y bienestar tanto del usuario como del funcionario	Dotar a la Registraduría con muebles e inmuebles en buen estado y eficientes habrá un aumento en la satisfacción del servicio y por lo tanto el adulto mayor se sentirá más cómodo y los demás usuarios también	Solicitar a la oficina de inventarios la creación de una cuenta dentro del plan operativo de inversión la dotación de los bienes en la Registradurías	Carta de Solicitud e inclusión de la propuesta dentro del plan de inversión anual	Documento con solicitud y requerimientos Conversación con director de recursos financieros Y delegado	diciembre 2016	Registrador-Delegado y Director recursos humanos y financieros
Falta de confianza por parte del usuario sobre sus documentos tramitados y	Tramitar y otorgar respuesta con prontitud las quejas o	Realizar el plan de seguimiento y	Implementación de plataforma para que las personas conozcan cómo	Documento con solicitud y requerimientos		Registrador-Centro de Acopio, producción bogota

procesos realizados	<p>peticiones que solicita el usuario para crear la confianza que se necesita y además aumentar los mecanismos de seguridad en los tramites que permita el fraude.</p>	<p>control de documentos procesados por parte del nivel central a las Registradurías del país.</p>	<p>van sus tramites</p> <p>Publicación de listados mensuales sobre el tramite solicitado</p>	<p>Conversación con director de Bienestar institucional y socialización con personería municipal</p>		
---------------------	--	--	--	--	--	--

4. CONCLUSIONES

- No se cuenta con la tecnológica suficiente para agilizar los procesos y tramites de la Registraduria.
- Falta realizar adecuaciones y programar mantenimiento a las instalaciones
- No se digitaliza de manera oportuna la información en la base de datos para agilizar los tiempos de búsqueda de la información solicitada por los usuarios.
- No se socializa en forma eficiente la prestación de los servicios a las poblaciones más vulnerables que por su ubicación geográfica es de difícil acceso.
- Falta una comunicación más eficiente entre las Registradurias Municipales con la Registraduria Nacional que permita brindarle al funcionario seguridad y confianza en sus procesos y recibir la retroalimentación a tiempo para lograr que el sistema funcione y no colapse en un futuro.
- Falta de personal de apoyo en la Registraduría del Águila hace que sus procesos se afecten reflejándose en la demora en la prestación del servicio.
- No se utilizan las herramientas virtuales que posee la Registraduria Nacional como deben ser; por lo tanto existe congestionamiento en los servicios brindados en las Registradurias.

5. RECOMENDACIONES

- Actualizar los manuales de funcionamiento del personal de planta y contratista
- Solicitar mayor acompañamiento por parte del nivel central
- Organizar concurso de méritos, para que no se esté cambiando el personal cada 6 meses y los procesos no se vean afectados por la alta rotación del personal los cuales cuentan con un periodo demasiado corto en el cargo y dificultan poner en marcha mejoras y llevarlas a cabo en tan corto plazo.
- Nombrar un funcionario de apoyo para mejorar la prestación del servicio.
- Mejorar los tiempos de espera en los trámites que solicita los usuarios.
- Realizar una mayor campaña televisa donde se fomente el uso de la página de la Registraduría municipal.
- Capacitar a los usuarios en la utilización de las tecnologías para la oportuna gestión de los trámites de registro.
- Socializar los procesos y procedimientos para agilizar la prestación de los servicios de la Registraduría.

BIBLIOGRAFIA

- ARANGO MEJÍA, Jorge. El código Civil y la constitución de 1991. Bogotá: Temis, 2000.
- CARTILLA DE REGISTRO CIVIL. Segunda edición, Diciembre de 2008. Bogotá. Registraduría Nacional del estado Civil.
- CUBIDES ROMERO, Manuel. Derecho Notarial Colombiano, 1978, Trabajo de investigación. Universidad externado de Colombia. Facultad de Derecho
- DÍAZ DE PRADA, Marina. Manual de Registro del Estado Civil Foro Nacional de Notaria y Registro. Santa Marta: Mayo 30 a junio 03 de 1990.
- IBAÑEZ PARRA, Oscar. Libro Código Electoral Colombiano: CAPITULO VI
- PARRA BENITEZ, JORGE y ALVAREZ, Luz Elena. El Estado Civil y su Registro en Colombia. Diciembre de 2008.
- REGISTRADURÍA NACIONAL DEL ESTADO CIVIL. Módulo 01 Conocimientos básicos de Registro Civil de 1993
- SANCHEZ TORRES, Carlos Ariel. Plan de mejoramiento de la registraduría nacional, 2012.
- NORMATIVA:
 - ❖ Constitución política de 1991.

- ❖ Decreto 266 del 22 febrero de 2000
- ❖ Decreto Ley 1260 de 1970 Estatuto Vigente
- ❖ Código Civil Colombiano
- ❖ Resolución N°051 del 2000 del Fondo Rotatorio de la Registraduría Nacional del Estado Civil

WEBGRAFIA

Página de la Registraduría Nacional del Estado Civil. www.registraduria.gov.co

ANEXOS

Anexo A – Instrumento No. 1 – Encuesta (ejemplo)

INSTRUMENTO Nº 1: ENCUESTA A USUARIOS DE LA REGISTRADURIA DE EL MUNICIPIO EL AGUILA VALE DEL CAUCA

La presente encuesta se desarrolla con el fin de nutrir el trabajo de investigación titulado *Estudio de Mejoramiento al Área de Registros de la Registraduría Municipal del Águila Valle*, el cual consta de los siguientes objetivos:

OBJETIVO GENERAL

Crear un plan de mejoramiento para el Área de Registro de la Registraduría municipal del Águila Valle del Cauca

OBJETIVOS ESPECÍFICOS

- Realizar el Diagnostico
- Establecer las debilidades sus causas y sus consecuencias
- Crear el plan de mejoramiento

4. IDENTIFICACIÓN DEL PERFIL DEL ENCUESTADO

1.1 Genero

- a) Masculino
- b) Femenino

1.2 Rango de edad quien solicita el servicio

- a) menor a 18
- b) 18 – 25
- c) 26 – 40
- d) Mayor a 40

1.3 ¿Conoce usted los servicios que ofrece la Registraduría?

Si _____ No _____ algunos _____

1.4 ¿Con que frecuencia usa el servicio de la Registraduría?

PERIODICAMENTE QUINCENAL MENSUAL TRIMESTRAL ANUAL OCASIONAL

1.5 Que tramites con frecuencia Usted realiza:

- a) Registro de nacimiento
- b) Registro de matrimonio
- c) Registro de Defunción
- d) Solicitud expedición Tarjeta de Identidad
- e) Solicitud expedición de Cedula

1.6 Conoce Usted los requisitos para tramitar?

- a) Cedula o tarjeta de identidad por primera vez Si _____ No _____
- b) Duplicado o rectificación de CC O TI Si _____ No _____
- c) Registro civil de Nacimiento Si _____ No _____
- d) Registro Civil matrimonio Si _____ No _____
- e) Registro Civil de Defunción Si _____ No _____

1.7 Cuando Usted ingresa a la Registraduría para solicitar algún tipo de registro este servicio se tarda:

- a. Entre 1 a 5 minutos
- b. Entre 6 a 10 minutos
- c. Entre 10 a 20 minutos
- d. Más de 20 minutos

1.8 Escala de satisfacción en que se encuentra el servicio prestado por la

registraduría municipal del águila.

	A	B	C	D
SATISFACION Y SERVICIO	Excelente	Bueno	Regular	Deficiente
Cedula o Tarjeta de Identidad				
Registro Civil de Nacimiento				
Registro Civil de Matrimonio				
Registro Civil de Defunción				

1.9 Conoce Usted la página de la Registraduría Nacional del Estado civil donde puede consultar si los documentos de identidad ya están listos o donde se encuentra su registro civil?

1.9.1 Si _____ No _____

1.9.2 Con qué frecuencia la Consulta

PERIODICAMENTE QUINCENAL MENSUAL TRIMESTRAL ANUAL OCASIONAL

1.10 Califique los siguientes aspectos de la registraduría municipal del águila, donde 1 es igual a mínimo y 10 es máximo

	Calificación
a) Instalaciones	_____
b) Atención del servicio	_____
c) Tiempo de los tramites	_____

1.11 Como califica usted la amabilidad en la prestación del servicio?

A B C D

SATISFACION Y SERVICIO Excelente Bueno Regular Deficiente

1.12 Como califica el conocimiento y dominio del tema de la persona que lo(a) atendió, donde 1 es deficiente y 10 es eficiente.

1 2 3 4 5 6 7 8 9 10

1.13 la consulta o servicio fue resuelta o prestado de acuerdo a sus expectativas?

Sí _____ No _____

1.14 El servicio fue prestado oportunamente?

Sí _____ **No** _____

5. SUGERENCIAS Y RECOMENDACIONES DE MEJORAMIENTO DEL SERVICIO

ANEXO B:

Anexo B – Instrumento No. 1 – Encuesta a un funcionario (ejemplo)

ENCUESTA A USUARIOS DE LA REGISTRADURIA DE EL MUNICIPIO DE EL AGUILA - VALLE DEL CAUCA

Introducción

La presente encuesta se desarrolla con el fin de nutrir el trabajo de investigación titulado *Estudio de Mejoramiento al Área de Registros de la Registraduría Municipal del Águila Valle*

Objetivo:

Identificar el estado actual de los servicios en el área de registros brindados por la Registraduría municipal del Águila.

Justificación

En la presente encuesta se da a conocer la información consolidada, correspondiente al servicio prestado por la Registraduría del Municipio del Águila en el Valle del Cauca para el bimestre (06) noviembre/diciembre de 2013, periodos en cuales se debe realizar el cierre anual por parte de la registraduría, a fin de consolidar cifras DANE y demás requerimientos de autoridades competentes como procuraduría y contraloría en vista de realizar el informe de gestión que se presenta durante los

Primeros días de febrero
del año siguiente.

Otra situación que se debe tener en cuenta es el periodo electoral del
año 2014, que se realizara
en los meses de marzo (Elección de Congreso y Parlamento andino) y
en el mes Mayo y Junio (Primera y
segunda vuelta presidencial), con el inicio de la inscripción de cédulas
en el mes de noviembre de 2013

ANEXO B: Formato de entrevista al Delegado de la Registraduría del Valle del Cauca

INSTRUMENTO Nº 2: ENTREVISTA A JEFE DE TALENTO HUMANO DE LA DELEGACION DEPARTAMENTAL DE LA REGISTRADURIA NACIONAL EN EL VALLE DEL CAUCA

La presente Entrevista se desarrolla con el fin de nutrir el trabajo de investigación titulado *Estudio de Mejoramiento al Área de Registros de la Registraduría Municipal del Águila Valle*, el cual consta de los siguientes objetivos:

OBJETIVO GENERAL

Crear un plan de mejoramiento para el Área de Registro de la Registraduría Municipal del Águila Valle del Cauca

OBJETIVOS ESPECÍFICOS

- Realizar el Diagnostico
- Establecer las debilidades sus causas y sus consecuencias
- Crear el plan de mejoramiento

6. IDENTIFICACIÓN DEL PERFIL DEL ENTREVISTADO

Nos encontramos con el(a) Dr.(a) _____, formado en: _____ egresado de la Universidad _____, es _____ en _____, adicionalmente es _____ en _____.

Se _____ ha _____ desempeñado _____ como _____, además ha ejercido como _____ en importantes empresas de la ciudad.

Actualmente y desde hace aproximadamente _____ años, se desempeña como _____.

7. APLICACIÓN DE TEMAS REALCIONADOS CON LOS OBJETIVOS DE LA ENTREVISTA

2.6 Cree usted que todos los servicios que ofrece la Registraduría son conocidos por los usuarios?

2.7 Con qué frecuencia cree Usted que los servicios son utilizados por los usuarios?

2.8 Según su experiencia, cuales son los tramites más solicitados por los usuarios?

2.9 Usted piensa que los requisitos para tramitar cualquier tipo de registro son claros y de conocimiento de los usuarios?

2.10 Cuál es el tiempo de espera que la Registraduria estimo en la solicitud de cualquier tipo de registro, que estos se tarden:

- e. Entre 1 a 5 minutos
- f. Entre 6 a 10 minutos
- g. Entre 10 a 20 minutos
- h. Más de 20 minutos

2.6 Como mide el nivel de satisfacción del servicio prestado por la

Registraduría del Águila?

2.7 Usted cree que los usuarios consultan a través de la página web de a Registraduría Nacional en qué estado se encuentra su solicitud?

2.8 Con qué frecuencia piensa que es utilizada esta página?

2.9 Nombre por lo menos (3) tres aspectos que una Registraduría debe poseer y mantener en el transcurso del tiempo?.

2.10 Como cree Usted que debe ser la amabilidad en la prestación del servicio?

2.11 Como debe ser el conocimiento y el dominio de los funcionarios de las Registraduría?

2.12 Usted piensa que los servicios ofrecidos por la Registraduría brindan la satisfacción que el usuario espera?

2.13 Como mide la Registraduría la prestación del servicio cuando esta es oportuna o no?

8. SUGERENCIAS Y RECOMENDACIONES DE MEJORAMIENTO DEL SERVICIO
