




PROTOCOLO

DE ATENCIÓN


A LOS COLOMBIANOS

 REGISTRADURÍA NACIONAL DEL ESTADO CIVIL	PROCESO	SERVICIO AL COLOMBIANO	CÓDIGO	SCPT01
	PROTOCOLO	ATENCIÓN A LOS COLOMBIANOS	VERSIÓN	4

Aprobado:01/09/2023

Contenido

Introducción	3
Objetivos.....	3
1.1. Elementos comunes en la atención al ciudadano	4
1.2. Deberes del servidor público.....	4
1.3. Derechos del servidor público	5
2. Pautas para la atención al usuario	5
2.1 Cualidades del servidor público para el proceso de atención.....	6
2.2 Atención y servicio con enfoque diferencial.....	7
2.2.1 Atención preferencial	8
2.2.2 Atención personas con discapacidad.....	9
2.2.3 Atención para población trans.....	12
2.2.4 Atención a población migrante	13
2.2.5 Atención a población vulnerable	14
2.2.6 Centros especializados de atención.....	16
3. Premisas de la atención al usuario.....	16
3.1 Premisas atención inmediata.....	18
3.2 Premisas atención diferida	20
3.3 Premisas atención presencial, medio físico y buzón de sugerencias	21
4. Protocolos por canal de atención.....	23
4.1 Protocolo del formulario virtual y del correo electrónico	23
2. Protocolo de atención presencial.....	24
4.3 Protocolo de atención por redes sociales	25

 REGISTRADURÍA NACIONAL DEL ESTADO CIVIL	PROCESO	SERVICIO AL COLOMBIANO	CÓDIGO	SCPT01
	PROTOCOLO	ATENCIÓN A LOS COLOMBIANOS	VERSIÓN	4

Aprobado:01/09/2023

Introducción


La Registraduría Nacional del Estado Civil (RNEC), consciente del mandato constitucional que prevé el servicio a la comunidad como un fin esencial del Estado, está comprometida con priorizar el servicio al usuario como eje central para la creación de valor público, mejorar el relacionamiento y la reciprocidad con el fin de construir sociedad y garantizar el acceso y disfrute de los derechos fundamentales.

El presente protocolo contiene las **pautas generales** y las **específicas** por canal que los servidores de la entidad deben seguir a fin de impactar positivamente la calidad en la atención y garantizar la satisfacción de los usuarios.

Este documento se divide en cuatro capítulos: en primer lugar, se presentan los atributos del buen servicio a los usuarios, los elementos comunes en la atención y los deberes y derechos del servidor en la atención a los usuarios; en segundo lugar, las pautas para la atención al usuario, las premisas de la atención al usuario (entendiéndose estas como las mínimas requeridas en las cualidades de relacionamiento); y, por último, los protocolos específicos por canal de atención.

Objetivos

1. Establecer los lineamientos de compromiso e identidad institucional.
2. Desarrollar un instrumento de orientación ágil y útil para los servidores de la RNEC y en especial para aquellos que dentro de sus funciones interactúan directamente con el usuario.
3. Aprender la atención al ciudadano como una filosofía de servicio basada en la comprensión, el respeto, la inclusión, la garantía de los derechos, transparencia y oportunidad.
4. Formalizar a partir de los protocolos el proceso de relacionamiento, unificando parámetros de atención.

 REGISTRADURÍA NACIONAL DEL ESTADO CIVIL	PROCESO	SERVICIO AL COLOMBIANO	CÓDIGO	SCPT01
	PROTOCOLO	ATENCIÓN A LOS COLOMBIANOS	VERSIÓN	4

Aprobado:01/09/2023

1. Atributos del buen servicio

De acuerdo con los lineamientos de la Política del Servicio al Ciudadano, se debe trascender de la atención oportuna y con calidad a la generación de valor público y a la garantía de acceso a los derechos de los ciudadanos. Para ello, se deben equilibrar las expectativas ciudadanas y las responsabilidades públicas, para generar espacios de confianza y participación. En este escenario se evidencia la corresponsabilidad —es decir, una participación no solo del servidor sino también del ciudadano— **que tiene como fin construir sociedad**. Para ello, se debe propender por el buen ejercicio de las funciones públicas, que no se desarrollan para el ciudadano sino **con el ciudadano**.

Sin perjuicio de la existencia del presente protocolo, existen criterios mínimos y elementos comunes en la atención al ciudadano, los cuales se presentan a continuación y resultan ser transversales a todos los canales de atención.

1.1. Elementos comunes en la atención al ciudadano

El buen servicio que brindan los servidores de la Registraduría debe cumplir con lo establecido en la normativa sobre el asunto. Asimismo, debe estar permeado por la calidad humana, la sensibilización continua y el compromiso de cumplir con funciones públicas. Por lo tanto, nuestras características en la atención son:

Nuestras R: respeto, responsabilidad, rectitud y reciprocidad

Nuestras N: novedad, innovación y normativo


Nuestras E: empatía, eficiencia, eficacia y efectividad

Nuestras C: calidez, coherencia, confiabilidad, claridad, conocimiento y compromiso

1.2. Deberes del servidor público

Artículo 38 de la Ley 1952 de 2019. Son deberes de todo servidor público:

- Cumplir con diligencia, eficiencia e imparcialidad el servicio que le sea encomendado y abstenerse de cualquier acto u omisión que cause la suspensión o perturbación injusta de un servicio esencial, o que implique abuso indebido del cargo o

 REGISTRADURÍA NACIONAL DEL ESTADO CIVIL	PROCESO	SERVICIO AL COLOMBIANO	CÓDIGO	SCPT01
	PROTOCOLO	ATENCIÓN A LOS COLOMBIANOS	VERSIÓN	4

Aprobado:01/09/2023

función; asimismo, tratar con respeto, imparcialidad y rectitud a las personas con que tenga relación por razón del servicio.

- Ofrecerles un trato respetuoso, considerado y diligente a todas las personas, sin distinción o preferencia alguna.
- Encarnar los valores e identidad institucional.
- Mantenerse actualizado en materia de trámites y servicios y de la información que la entidad haga circular por cualquier medio informativo y de difusión.
- Tener disposición, empatía y aplicar los manuales, protocolos y procedimientos propios del desarrollo de sus funciones.
- Brindar información veraz, clara y precisa.

1.3. Derechos del servidor público


- Recibir un trato respetuoso y digno de sus pares, superiores y la ciudadanía en general.
- Recibir capacitación, herramientas, actualización e instrumentos en temáticas específicas para el mejor desempeño de sus funciones y desarrollo de sus cualidades humanas.
- Disponer de espacios adecuados, cómodos y acondicionados para la ejecución de sus labores.
- Disfrutar de los derechos consagrados en la Constitución, los tratados internacionales ratificados por el Congreso, las leyes, el manual de funciones y la vinculación laboral.
- Reconocer sus logros y excelencia en el servicio.

Nota: también existen delitos contra los servidores. El artículo 429 de la Ley 599 de 2000¹ establece lo siguiente: “*Violencia contra servidor público.* El que ejerza violencia contra servidor público por razón de sus funciones o para obligarlo a ejecutar u omitir algún acto propio de su cargo o a realizar uno contrario a sus deberes oficiales, incurrirá en prisión de cuatro (4) a ocho (8) años”.

2. Pautas para la atención al usuario

Es importante destacar que el proceso de relacionamiento se da entre seres humanos, quienes tienen definidos unos criterios de comportamiento en la sociedad, donde se

¹ Véase el art. 43 de la Ley 1453 de 2011.

 REGISTRADURÍA NACIONAL DEL ESTADO CIVIL	PROCESO	SERVICIO AL COLOMBIANO	CÓDIGO	SCPT01
	PROTOCOLO	ATENCIÓN A LOS COLOMBIANOS	VERSIÓN	4

Aprobado:01/09/2023


mezclan las creencias, las emociones, la percepción, los pensamientos y sentimientos; por lo tanto, se debe desarrollar empatía por el otro y resiliencia para no tomarse como personales los eventos que se den durante el proceso de atención.

Si bien no podemos dominar o controlar las acciones de otros, sí podemos manejar y gestionar nuestros actos motivados. De allí la importancia de pensar que se está actuando como un servidor que lleva el emblema de la entidad.

2.1 Cualidades del servidor público para el proceso de atención

Las cualidades que debe tener el servidor público para el proceso de atención al ciudadano, y que aquí enlistamos, aplican en general para el ser humano en diferentes esferas de relacionamiento, en momentos que construyan, dignifiquen, incluyan y fortalezcan los tejidos sociales.

- **Reconocerse en el otro:** saber que la persona que tengo al frente también es un ser humano con todo lo que ello implica, las complejidades, los miedos, las frustraciones, las preferencias, las expectativas, entre otros.
- **Empatía:** nuestros usuarios tienen una necesidad, un requerimiento o una situación particular y, por ello, acuden a un representante de la entidad, un servidor público. Por lo tanto, el respeto, la humildad y calidez son una gran llave para abrir posibilidades y fomentar la participación.
- **Representar la entidad:** como funcionarios portamos la imagen de la entidad; por ello, es preciso ser consecuente con los valores, el deber y satisfacción del servicio. Por lo tanto, se debe cuidar la imagen personal, el comportamiento y los lenguajes verbal y no verbal y cumpla con las funciones asignadas; asimismo, se debe conocer el portafolio de servicios y horarios de atención, así como el trámite de derechos de petición.
- **Presencia:** el objetivo de esta cualidad emocional es estar presentes y que el ciudadano y el servidor sean como una hoja en blanco, ya que cada interacción es nueva y cada ser humano es único. Si me relaciono con cada ciudadano como una hoja en blanco, el escenario no se estará permeado de anteriores interacciones

 REGISTRADURÍA NACIONAL DEL ESTADO CIVIL	PROCESO	SERVICIO AL COLOMBIANO	CÓDIGO	SCPT01
	PROTOCOLO	ATENCIÓN A LOS COLOMBIANOS	VERSIÓN	4


Aprobado:01/09/2023

que pudieran haber generado malestar y cargar al servidor emocionalmente. De esta forma se evita volcar algún enojo sobre un ciudadano que no tiene nada que ver en el particular.

- **Atención, escucha e interpretación:** el representar una institución y sus valores, en cuanto lo que busca transmitir, se refleja la calidad humana. Por lo tanto, es importante estar atento de la necesidad o motivación del otro: no estar robotizado, no tener distracciones o perturbaciones como el celular, música, comida, conversaciones con terceros, pensamientos y emociones que puedan nublar el criterio profesional y nos permitan desarrollar la escucha y correcta interpretación concreto.
- **Lenguaje claro:** hay que reconocer que el otro no habita nuestra mente; por lo tanto, hay que transmitir las necesidades y las respuestas con palabras, neutras, diligentes, puntuales y precisas: no confundir al otro con palabras o contenidos elaborados y complejos. Desde luego, hay que soportar y fundamentar lo que se informa, pero la amabilidad y sencillez deben prevalecer.
- **Dominio personal:** controlar los impulsos, no tomarse las situaciones como algo personal. Si bien puede que el ciudadano ya se encuentre molesto, es necesario no dejarnos llevar a dichos escenarios y, por el contrario, fomentar un entorno amigable para brindar una correcta atención.
- **Honestidad y confianza:** el entorno debe ser de confianza y calidez para que todo trámite y servicio sea cómodo y ligero para el ciudadano. Si no se sabe algo, preguntar a otros servidores o consultar con el fin de dar atención a conformidad.
- **Conocimiento:** se debe tener conocimiento de la entidad, su misión, sus trámites y servicios, su alcance y valor institucional y nacional.

2.2 Atención y servicio con enfoque diferencial

Como garantes del acceso a los derechos de nuestros usuarios y a los trámites y servicios que ofrece la entidad, buscamos disminuir las inequidades y el desconocimiento de los bloques poblaciones que conforman la sociedad. Es importante resaltar que todo ser debe ser tratado con dignidad, respeto, amor y garantías.

 REGISTRADURÍA NACIONAL DEL ESTADO CIVIL	PROCESO	SERVICIO AL COLOMBIANO	CÓDIGO	SCPT01
	PROTOCOLO	ATENCIÓN A LOS COLOMBIANOS	VERSIÓN	4


Aprobado:01/09/2023

2.2.1 Atención preferencial

Es aquella atención que se brinda de forma prioritaria a usuarios que, por alguna razón, característica o circunstancia particular, requieren inmediatez o disponer de recursos específicos para su atención. Hacen parte de esta población adultos mayores, mujeres embarazadas, mujeres con menores de brazos, niños, niñas y adolescentes, población en situación de vulnerabilidad, población víctima, grupos étnicos minoritarios, personas en condición de discapacidad y personas de talla baja. Si bien más adelante desagregaremos algunos grupos, es importante destacar que hay usuarios que tienen una clasificación en dos o más grupos; por ejemplo, un adulto mayor que sea desplazado y pertenezca a una comunidad indígena.

Pautas de atención:

- No tratar a los ciudadanos con lástima o con diminutivos (como ejemplo “negrito”, morenita”, “monita”, “mamita”, “mijito”, “abuelito”, “indio”, “enanito”, “entre otros”).
- En lo referente a los adultos mayores, mujeres embarazadas o mujeres con menores de brazos, se dará una atención preferencial, especialmente en los canales presenciales, con el fin de que el tiempo de atención sea razonable.
- La atención a niños, niñas y adolescentes es prioritaria y debe desarrollarse en un ambiente que genere seguridad y credibilidad. En la atención particular a menores es importante destacar que incluso ellos pueden presentar derechos de petición sin intermediarios. Por lo tanto, se debe tratar al menor con respeto, teniendo en cuenta su edad, sin diminutivos y que la información que se le brinde sea clara, descriptiva y puntual.
- Para la atención de personas de talla baja, resulta importante destacar que esta característica morfológica puede convertirse en una barrera de interacción y una condición de discriminación. Por lo tanto, el servidor debe facilitar los medios y herramientas para garantizar la atención al ciudadano. No se debe tratar a las personas de talla baja como niños.
- Para la atención a grupos étnicos, como primera instancia se debe saber si el usuario se puede comunicar en español o si su acompañante lo hace (es caso de venir con alguno) o si se requiere de intérprete. En caso de no contar con un intérprete y no poder por ningún medio brindarle una atención adecuada, se le solicitará al usuario que deje su petición escrita o grabada en su dialecto y sus datos de contacto, para así solicitar al Ministerio de Cultura apoyo para atender la petición.

 REGISTRADURÍA NACIONAL DEL ESTADO CIVIL	PROCESO	SERVICIO AL COLOMBIANO	CÓDIGO	SCPT01
	PROTOCOLO	ATENCIÓN A LOS COLOMBIANOS	VERSIÓN	4

Aprobado:01/09/2023

2.2.2 Atención personas con discapacidad


La Resolución 113 de 2020 del Ministerio de Salud y Protección Social define la discapacidad como el resultado de la interacción entre personas con deficiencias y las barreras debidas a la actitud y al entorno que evitan su participación plena y efectiva en la sociedad en igualdad de condiciones.

Pautas generales

- No trate a las personas con discapacidad como niños pequeños, como personas que no entienden y, mucho menos, con pesar o lástima.
- Relaciónese de forma natural, respetuosa, evitando comportamientos que puedan entenderse como tratos discriminatorios e irrespetuosos.
- Pregunte con confianza a la persona si requiere ayuda y qué tipo de ayuda quisiera recibir.
- Si la persona con discapacidad viene con acompañante, diríjase directamente a la persona y no al acompañante, ya que esto constituye una actuación de discriminación; así mismo, no distraiga ni juegue con los animales guía, pues su tarea es prestar un apoyo a las personas con discapacidad; si el ciudadano le solicita comunicarse directamente con el acompañante acceda a la solicitud.
- Permítale al ciudadano expresarse en sus términos y tiempos. Use un lenguaje apropiado para comunicarse con la persona y asegúrese de entender y atender el requerimiento. Cerciórese de que el ciudadano haya comprendido el trámite, junto con la información brindada, y de que esté conforme con el servicio.
- Si bien la Registraduría cuenta dos sedes de la Oficina de Atención Preferencial para Personas con Discapacidad (OPADI), una en Bogotá y otra en Medellín, se puede solicitar el servicio para atender población en hospitales, cárceles, pediátricos, entre otros.

Tipos de discapacidad y pautas de atención

Según los tipos de discapacidades que el Ministerio de Salud y Protección Social ha definido, es necesario seguir las siguientes pautas:


 REGISTRADURÍA NACIONAL DEL ESTADO CIVIL	PROCESO	SERVICIO AL COLOMBIANO	CÓDIGO	SCPT01
	PROTOCOLO	ATENCIÓN A LOS COLOMBIANOS	VERSIÓN	4

Aprobado:01/09/2023

- **Visual.** Hace referencia a personas ciegas o con baja visión.
 - No tome a las personas por la ropa o el brazo. Si la persona le pide ayuda para orientarse o desplazarse, indíquele que se apoye en su brazo u hombro.
 - Pregúntele al ciudadano si tiene la capacidad de leer en braille. De ser así, facilítele el material correspondiente.
 - Evite hablarle al ciudadano con expresiones como “ay”, “uff” o “no, cuidado”, pues pueden causarle ansiedad. En contraste, use un lenguaje que le permita localizarse geoespacialmente.
 - Utilice un lenguaje muy claro y ampliamente descriptivo y detallado. Así mismo, enfatice en su lenguaje verbal y no corporal.
 - Infórmele en todo momento el trámite que está haciendo, qué requiere del ciudadano y el tiempo aproximado de espera en caso de tener que retirarse para completar el servicio.

- **Auditiva.** Hace referencia a personas sordas o con hipoacusia.
 - Ubíquese de tal manera que el ciudadano lo vea y pueda interactuar con usted.
 - No gesticule más de lo necesario. Algunos ciudadanos saben comunicarse con lenguaje leído y escrito, caso en el que se les debe facilitar los medios.
 - Si no conoce el lenguaje de señas, contáctese con el servidor que lo haga para garantizar la atención.

- **Física.** Hace referencia a personas que presentan de forma permanente deficiencias corporales y funcionales a nivel musculoesquelético, neurológico, tegumentario (de origen congénito o adquirido), pérdida o ausencia de una parte de su cuerpo o presencia de desórdenes del movimiento corporal.
 - Pregúntele al ciudadano si requiere ayuda y cómo desea ser ayudado, antes de invadir su espacio e impedir su movilización.
 - Ubíquese espacialmente donde sea cómodo para el ciudadano y para su interacción.
 - Si físicamente no hay accesibilidad para el ciudadano, el servidor está llamado a usar las herramientas físicas, corporales y tecnológicas necesarias para garantizar la atención.

 REGISTRADURÍA NACIONAL DEL ESTADO CIVIL	PROCESO	SERVICIO AL COLOMBIANO	CÓDIGO	SCPT01
	PROTOCOLO	ATENCIÓN A LOS COLOMBIANOS	VERSIÓN	4

Aprobado:01/09/2023

- **Intelectual:** hace referencia a personas con deficiencias en las capacidades mentales generales, como el razonamiento, la resolución de problemas, la planificación, el pensamiento abstracto, el juicio, el aprendizaje académico y el aprendizaje de la experiencia con su entorno.

 - Desarrolle empatía con el usuario y bríndele el tiempo necesario para que pueda comunicar su necesidad.
 - Asegúrese de que ambas partes, usuario y servidor, comprenda la información de manera clara.
 - No haga aseveraciones verbales, como “pero usted sí entiende”, o comentarios discriminatorios sobre la condición del ciudadano. Si viene con acompañante, involucre también al tercero sin dejar de enfocarse en el ciudadano en particular.


- **Psicosocial o mental.** Hace referencia a personas con alteración del pensamiento: las percepciones, las emociones, el humor, el comportamiento con su entorno. Pueden presentar limitaciones en el desenvolvimiento social, laboral, familiar y personal.

 - Mantenga la calma y no entre en escaladas de conflicto. Es probable que por medicamentos o enfermedad no se noten los rasgos de riesgo de esta población.
 - Procure soluciones creativas y rápidas, que además hagan del entorno de atención un lugar seguro y amable con el ciudadano.
 - Tenga tacto y empatía.

- **Sordoceguera.** Hace referencia a personas con deficiencia total o parcial visual y auditiva con su entorno.

 - Valide si la persona tiene algún rastro visual o auditivo para orientar mejor la atención.
 - Valide el tipo de comunicación que la persona utiliza, señas táctiles, voz ampliificada, escritura en la palma de la mano, braille, lectura macrotipo, entre otros, con el fin de elegir el medio idóneo para la atención.
 - No presione al ciudadano.

- **Discapacidad múltiple.** Hace referencia a personas con dos o más discapacidades asociadas de las arriba mencionadas.

 REGISTRADURÍA NACIONAL DEL ESTADO CIVIL	PROCESO	SERVICIO AL COLOMBIANO	CÓDIGO	SCPT01
	PROTOCOLO	ATENCIÓN A LOS COLOMBIANOS	VERSIÓN	4

Aprobado:01/09/2023

- Tenga en cuenta las generalidades arriba mencionadas según la discapacidad.
- Bríndele un entorno seguro, amable y diligente al usuario.

2.2.3 Atención para población trans

La atención para población trans se basa en el derecho al reconocimiento de la identidad de género y nombre. Es importante decir aquí que se procura un trato igualitario y libre de juicios. Por lo tanto, se pondrá al servidor en contexto y se le brindará el conocimiento sobre los términos y la orientación para una atención adecuada. Para ampliar la información, se puede consultar la infografía de la atención a la población trans: <https://www.registraduria.gov.co/IMG/pdf/Infografia-Atencion-a-poblacion-trans-Ajuste.pdf>


Pautas generales:

- Todas las personas tenemos derecho a disfrutar de nuestros derechos, sin importar nuestros gustos, orientación, color, estratificación social, origen, lengua, entre otros. Los servidores somos el puente para su disfrute y garantía.
- **El reconocimiento de la identidad de género es un derecho fundamental.**
- Trate al ciudadano como se autopercibe; por lo tanto, si no sabemos cómo dirigirnos, podemos preguntar cómo le gustaría ser tratado, si con su nombre y con cual pronombre (él, ella, elle). Si comentemos un error durante la atención, podemos ofrecerle excusas y seguir con naturalidad el proceso de atención.
- Sea prudente y respetuoso de la intimidad del ciudadano; así mismo, evite comentarios o comportamientos discriminatorios (transfóbicos u homofóbicos).
- Garantícele al usuario una adecuada atención.

Conceptos:

- **Sexo:** es la asignación genital y física que se le da a una persona al nacer. Masculino, femenino o intersex².
- **Género:** se refiere a las identidades, funciones y atributos construidos socialmente de la mujer o el hombre y su significado social y cultural².
- **Sistema binario:** se refiere al modelo social y cultural dominante que considera al sexo y al género en solo dos categorías: masculino/ hombre y femenino/mujer.

² <https://www.oas.org/es/cidh/multimedia/2015/violencia-lgbti/terminologia-lgbti.html>.

 REGISTRADURÍA NACIONAL DEL ESTADO CIVIL	PROCESO	SERVICIO AL COLOMBIANO	CÓDIGO	SCPT01
	PROTOCOLO	ATENCIÓN A LOS COLOMBIANOS	VERSIÓN	4

Aprobado:01/09/2023

- **Orientación sexual:** hace referencia a la atracción física, emocional, afectiva y sexual hacia personas del mismo género, de diferente género o de más de un género³.
- **Identidad de género:** es la vivencia interna e individual que puede o no corresponder al sexo asignado al momento de nacimiento, esto genera autoidentificación del propio género al individuo³.
- **Expresión de género:** es la representación del género que vive cada persona expresado físicamente; por ejemplo, su vestimenta, su comportamiento, entre otros.
- **Persona trans:** (travesti, transgénero, transexual y no binarias). Persona que constituye su identidad fuera de la asignación de sexo asignado al nacer; también puede no identificarse con ningún género.
- **Persona cisgénero:** persona cuya identidad de género corresponde al sexo que se le fue asignado.


2.2.4 Atención a población migrante

Según la Organización Internacional para las Migraciones (OIM), las migraciones humanas se definen como “el movimiento de una persona o grupo de personas de una unidad geográfica hacia otra a través de una frontera administrativa o política, con la intención de establecerse de manera indefinida o temporal en un lugar distinto a su lugar de origen”⁴.

Como servidores públicos y garantes del acceso y disfrute de los derechos, debemos saber que el Estado colombiano reconoce la igualdad de derechos de los migrantes. El migrante es sujeto de derechos y obligaciones. Por lo tanto, la premisa es saber que estamos frente a un ser humano, que debe tratarse con diligencia, respeto e igualdad. Hay que destacar que la población extranjera desconoce la normativa nacional y la estructura constitutiva del país y es necesario ser muy explícitos y descriptivos. Para ello, es necesario tener en cuenta los siguientes conceptos y enriquecer así el servicio y atención a los ciudadanos:

³ <https://www.refworld.org/cgi-bin/texis/vtx/rwmain/opendocpdf.pdf?reldoc=y&docid=48244e9f2>.

⁴ <https://consejoderedaccion.org/formacion/glosario-para-narrar-historias-sobre-migracion>.

 REGISTRADURÍA NACIONAL DEL ESTADO CIVIL	PROCESO	SERVICIO AL COLOMBIANO	CÓDIGO	SCPT01
	PROTOCOLO	ATENCIÓN A LOS COLOMBIANOS	VERSIÓN	4


Aprobado:01/09/2023

Conceptos:

- **Apátrida:** toda persona que no sea considerada como nacional suyo por ningún Estado, conforme a su legislación.
- **Asilado en Colombia:** extranjero a quien el Estado colombiano le ha reconocido tal condición, de conformidad con los instrumentos internacionales y con la normatividad interna en la materia.
- **Migración regular:** proceso de ingreso y salida del territorio nacional de ciudadanos nacionales y extranjeros debidamente registrados y habilitados con el uso del pasaporte, visa, documento de viaje, u otros documentos establecidos por la normatividad vigente o los acuerdos internacionales suscritos.
- **Migración irregular:** Ingreso o permanencia en el territorio nacional de ciudadanos extranjeros no autorizarlos para ingresar o permanecer en el territorio.
- **Migración pendular:** Son los migrantes que residen en zonas de frontera y se movilizan habitualmente entre los dos Estados, con la posibilidad de realizar múltiples ingresos y salidas al día, con el debido registro, por un mismo Puesto de Control Migratorio.
- **Migración de tránsito:** Migrante que ingresa al territorio nacional sin vocación de permanencia con el propósito de dirigirse hacia un tercer país.
- **Migración con vocación de permanencia:** Migrantes con el interés de permanecer en el país de manera regular para ejercer cualquier actividad lícita de conformidad a la legislación vigente.
- **Nacionalidad:** Vínculo jurídico, político y anímico entre una persona y un Estado. La regulación de la nacionalidad compete a la legislación interna de cada Estado.
- **Vulnerabilidad:** Es la inseguridad, riesgo e indefensión que experimentan las comunidades, familias e individuos en sus condiciones de vida como consecuencia del impacto provocado por algún tipo de evento económico-social.

2.2.5 Atención a población vulnerable

Las poblaciones vulnerables son sujetos de especial protección por parte del Estado. Las constituyen aquellas personas que por su condición física, psicológica, social, edad,

 REGISTRADURÍA NACIONAL DEL ESTADO CIVIL	PROCESO	SERVICIO AL COLOMBIANO	CÓDIGO	SCPT01
	PROTOCOLO	ATENCIÓN A LOS COLOMBIANOS	VERSIÓN	4

Aprobado:01/09/2023


cultural, política o económica; también grupos poblacionales protegidos por vivir en la calle y población beneficiaria de programas de protección social, entre otros. Estos grupos requieren de una acción diligente y positiva estatal para lograr una igualdad real y efectiva. Por otro lado, una persona víctima es aquella que ha sufrido daños, individual o colectivamente, incluidas lesiones físicas o mentales, sufrimiento emocional, pérdidas económicas o afectación a sus derechos fundamentales, personas víctimas y desplazadas por la violencia, entre otros.

Pautas generales:

- La Registraduría Nacional del Estado Civil cuenta con la Oficina de Atención Preferencial para Personas con Discapacidad (OPADI), que cuenta con dos sedes (una en Medellín y otra en Bogotá). También se puede solicitar el servicio para atender población que se encuentre en hospitales, cárceles, pediátricos, entre otros, y las Jornadas móviles de atención a personas en condición de vulnerabilidad (JAPV), la cual consta de unidades móviles que se desplazan a zonas alejadas y difícil acceso en el territorio nacional.

Pautas de atención:

- Construir en el entorno un ambiente integrativo y de paz, igualitario, sin tener como referente color, ideología política, práctica religiosa o cualquier otro sesgo que genere división.
- Evite una victimización secundaria (revictimización) del usuario. Para ello se debe tener una escucha atenta, validar lo que el expresa y comprobar que la información que emite la entidad es clara. No haga preguntas o interrogatorios de carácter personal y que no sean necesarios para establecer una línea de atención.
- Evite prejuicios y generalizaciones, así como una desvalorización del suceso del usuario; por el contrario, preste toda la ayuda que requiera para facilitar la experiencia durante el proceso de atención y la reintegración social y jurídica.

 REGISTRADURÍA NACIONAL DEL ESTADO CIVIL	PROCESO	SERVICIO AL COLOMBIANO	CÓDIGO	SCPT01
	PROTOCOLO	ATENCIÓN A LOS COLOMBIANOS	VERSIÓN	4

Aprobado:01/09/2023

2.2.6 Centros especializados de atención

2.2.5.1 Oficina de Atención Preferencial para personas con Discapacidad (OPADI)

Los usuarios en condición de discapacidad, adultos mayores y mujeres en estado de embarazo pueden efectuar sus trámites de identificación en la Sede de la Oficina para Discapacitados (OPADI) de la Registraduría Distrital en la ciudad de Bogotá; así mismo, los usuarios que se encuentren en hospitales, cárceles y pediátricos pueden solicitar los servicios a dicha oficina.

Para acceder a estos servicios no es necesario tramitar una cita. Basta con cumplir las condiciones para la atención preferencial, la cual se realiza por orden de llegada de acuerdo con el grado de discapacidad. Los trámites que pueden realizar las personas con alguna discapacidad en esta oficina de atención especial son los de cédula de ciudadanía, tarjeta de identidad y registro civil.

En la actualidad la Registraduría cuenta con estas oficinas móviles en las ciudades de Bogotá y Medellín.


2.2.5.2 Jornadas móviles de atención a personas en condición de vulnerabilidad (JAPV)

Su función es prestar el servicio de registro civil e identificación mediante unidades móviles que se desplazan a zonas alejadas de difícil acceso del país. Allí realizan jornadas en las que grupos étnicos, desplazados, víctimas y la población en general pueden acceder al trámite del registro civil, la tarjeta de identidad y la cédula de ciudadanía (además, a la información sobre su situación ante la Registraduría).

3. Premisas de la atención al usuario

La Registraduría Nacional cuenta con diferentes canales de atención: presencial, medio físico, virtual (formulario virtual, correo electrónico institucional, chat y Facebook, X e Instagram) y telefónico.

Sin importar el medio por el que se comunique el ciudadano, es indispensable que el servidor cuente con vocación de servicio y manejo de los usuarios, por lo tanto, debe

 REGISTRADURÍA NACIONAL DEL ESTADO CIVIL	PROCESO	SERVICIO AL COLOMBIANO	CÓDIGO	SCPT01
	PROTOCOLO	ATENCIÓN A LOS COLOMBIANOS	VERSIÓN	4

Aprobado:01/09/2023

establecer desde el primer contacto el *rappor*⁵ adecuado para la atención y vivenciar las pautas de atención (la cuales deben estar puestas en el usuario y en su requerimiento) expuestas en el capítulo dos del presente documento.

Es imperativo resaltar que los medios virtuales, redes sociales y el teléfono son en la actualidad los escenarios predilectos de interacción entre los ciudadanos; por lo tanto, representan un desafío en la comunicación en doble vía entre las Entidades Públicas y los usuarios. Este espacio y toda interacción por el medio predilecto promueven el intercambio y el acceso directo a la información; por lo tanto, su divulgación debe ser de especial atención y soportarse en lo establecido para la atención del derecho fundamental de petición, la Ley de Protección de Datos Personales y la Sentencia T230 de 2020.

Con el fin de establecer los límites en cuanto a la atención de derechos de petición a través de las redes sociales, se destaca que, si bien en la actualidad cualquier medio de comunicación es idóneo para contactar a las entidades públicas, este escenario de intercambio de datos debe cumplir con los requisitos establecidos en la Sentencia T- 230 de 2020, a saber: **a)** determinar quién es el solicitante; **b)** que esa persona apruebe lo enviado y **c)** verificar que el medio electrónico cumpla con las características de confiabilidad e integridad.


Los anteriores parámetros tienen como fin generar una mejor interacción entre los usuarios y la entidad, máxime si se tiene en cuenta que la Registraduría tiene dentro de sus funciones el manejo de las bases de datos en las que reposa el registro de la vida civil e identificación de los colombianos. Allí reposan datos sensibles, cuyo acceso requiere de una autorización expresa de su titular, para su divulgación y/o tratamiento⁶; igualmente, en el caso del tratamiento de los datos personales de los niños, niñas y adolescentes, sobre los cuales se debe asegurar el respeto a los derechos prevalentes⁷. Por ello, es necesario obedecer las pautas legales y jurisprudenciales establecidas, con miras a evitar el uso indebido y manipulación de la información que la entidad publique por sus canales.

Así las cosas, si bien debe garantizarse el recibo de las solicitudes y no negarse el trámite y respuesta, excepto en los casos que la ley lo permite, debe también garantizarse la

⁵ Desde el campo de la programación neurolingüística, consiste en la creación de una atmosfera de confianza con el interlocutor, que trae una actitud limpia, armónica y serena para la interacción y que compone diferentes habilidades para la comunicación efectiva.

⁶ Arts. 5 y 6, Ley 1581 de 2012.

⁷ Art. 7, Ley 1581 de 2012.

 REGISTRADURÍA NACIONAL DEL ESTADO CIVIL	PROCESO	SERVICIO AL COLOMBIANO	CÓDIGO	SCPT01
	PROTOCOLO	ATENCIÓN A LOS COLOMBIANOS	VERSIÓN	4

Aprobado:01/09/2023

protección de los datos personales de los usuarios, su buen nombre, su reserva e intimidad y debe cuidarse cualquier actuación que pueda afectar su integridad pública y personal, sin dejar de lado que la Registraduría debe cumplir con los estándares de las nuevas tecnologías, que buscan facilitar la relación que los particulares tienen con la administración pública, así como la efectiva aplicación de los principios que se deben tener en cuenta en el manejo de las redes sociales.


Se amplía que los canales como Facebook, Instagram, Twitter y LinkedIn tienen la opción de comunicarse con el usuario a través de *inbox* o mensaje directo; por lo tanto, las comunicaciones en doble vía pueden presentarse por los muros de las aplicaciones o por sus buzones internos; por lo tanto, hay respuestas de información pública que pueden publicarse en los muros por ser de interés general o de conocimiento masivo, pero hay información de carácter personal y privado que sugiere la atención del derecho de petición a través del *inbox* de la aplicación por las razones expuestas y la naturaleza de la información.

3.1 Premisas atención inmediata

Es importante tener en cuenta que se tiene al ciudadano en directo, bien sea presencialmente, por línea telefónica, en chat institucional o Facebook. Por lo tanto, la efectividad y calidad de la atención va a depender en gran medida de la disposición, el profesionalismo del servidor y sus habilidades, no sólo en el conocimiento de los asuntos institucionales sino en el relacionamiento.


La atención comienza desde que el ciudadano toma la decisión de ponerse en contacto con la entidad. Desde ese momento genera un ambiente alrededor de su necesidad; así, el servidor público, a través de la empatía, comprenderá la circunstancia particular de contacto y brindará el tratamiento correspondiente. Por lo tanto, deberá tener como premisas:

- Identificar si el ciudadano se acerca para realizar un trámite o interponer una PQRSDC, entre otros.
- Identificar si el ciudadano requiere algún tipo de atención con enfoque diferencial para dar el tratamiento correcto.

 REGISTRADURÍA NACIONAL DEL ESTADO CIVIL	PROCESO	SERVICIO AL COLOMBIANO	CÓDIGO	SCPT01
	PROTOCOLO	ATENCIÓN A LOS COLOMBIANOS	VERSIÓN	4

Aprobado:01/09/2023

- En la atención presencial no hay tiempo para la corrección de un error, de una mala imagen, de una mala impresión o de una mala información. Por lo tanto, se debe procurar un entorno emocional y ambiente de atención amigable, respetuoso, profesional y cómodo. Entre las obviedades en la atención, como mínimo, el servidor debe:
 - Mantener el puesto de trabajo despejado, sin distractores como música a alto volumen; atender asuntos personales en horario no laboral; evitar comer, chatear o estar en “relajo” con sus compañeros de oficina, entre otros.
 - Mantener la presentación personal y etiqueta institucional: por ser representante de una entidad, se debe cuidar el lenguaje verbal y el no verbal (la distancia física con el usuario, movimientos corporales, postura y gesticulaciones), pues el cuerpo transmite lo que la voz no expresa.
 - Dar la bienvenida al ciudadano por el canal de comunicación que se esté atendiendo, saludarlo y presentarse como servidor a cargo de la atención con su nombre y apellido. Si se da un buen servicio y el servidor está confiado en el desempeño de sus funciones, no debe mentir sobre su nombre u omitirlo.
 - Mantener una escucha o lectura atenta a las necesidades, inclusive ayudar a identificar lo que quiere transmitir el usuario. No todas las personas saben comunicar o expresar sus necesidades. Si no se está seguro de saber qué desea el ciudadano, pregunte las veces que sean necesarias para no entrar en interpretaciones que difieran de la real necesidad.
 - Luego de identificar la necesidad, se debe brindarle el tratamiento correspondiente: si el servidor puede asumirlo y resolverlo, si debe redireccionarlo a otra dependencia de la Registraduría o si debe trasladarlo a otra entidad o autoridad (también se puede desconocer el competente). Los casos de redireccionamiento o traslado deben informársele al ciudadano o, en dado caso, referirle cuál es la autoridad competente para resolver su solicitud.
 - Si no se tiene conocimiento en el asunto, el procedimiento o la respuesta precisa, se debe preguntarles a los compañeros o superior inmediato, o buscar orientación alternativa, y validar las respuestas que se brindarán. Es importante manifestarle

 REGISTRADURÍA NACIONAL DEL ESTADO CIVIL	PROCESO	SERVICIO AL COLOMBIANO	CÓDIGO	SCPT01
	PROTOCOLO	ATENCIÓN A LOS COLOMBIANOS	VERSIÓN	4

Aprobado:01/09/2023

al ciudadano que requiere de tiempo para validar la información a fin de darle un tratamiento correcto y de fondo.


- Infórmele previamente al ciudadano que necesita de tiempo para hacer consultas, leer o retirarse un momento. No es grato quedarse esperando en línea o presencialmente, sin saber qué está pasando. Eso aumenta la ansiedad del usuario, lo que podría generar emociones conflictivas que perjudicarán el desarrollo de la atención.
- Cerrar la atención y validar que el ciudadano ha comprendido lo que se le ha comunicado. Validar si se resolvió de fondo, en caso de competencia, y dejar un espacio de comprensión para el ciudadano y preguntarle si se le puede apoyar en algo más.

3.2 Premisas atención diferida

A diferencia de la atención inmediata, aquí los tiempos de comunicación son diferentes. Esta comunicación se da por medio de correo electrónico institucional, del formulario virtual y de la correspondencia que reciben las diferentes oficinas. Lo anterior está sujeto a los tiempos de atención, es decir, lo estipulado para garantizar la oportunidad de atención en los términos de la Ley 1755 de 2015.

Al igual que el apartado anterior, se deben identificar las motivaciones por las cuales se comunica el ciudadano. Se deberán tener como premisas:

- Identificar si el ciudadano requiere algún de tipo de atención con enfoque diferencial para dar el tratamiento correcto y prioritario.
- Mantener el puesto de trabajo despejado, sin distractores que disminuyan su atención sobre la comunicación del usuario o perturben su capacidad de interpretación (música a alto volumen, atención de asuntos personales, chatear, estar “en relajo” con los compañeros de la oficina, entre otros).
- Mantener la etiqueta institucional y el enfoque como servidor público. Asimismo, leer acuciosamente, escribir con buena ortografía y elaborar respuestas coherentes. Por ejemplo, la escritura en mayúscula sostenida representa un grito para el

 REGISTRADURÍA NACIONAL DEL ESTADO CIVIL	PROCESO	SERVICIO AL COLOMBIANO	CÓDIGO	SCPT01
	PROTOCOLO	ATENCIÓN A LOS COLOMBIANOS	VERSIÓN	4

Aprobado:01/09/2023


usuario.

- Realizar una lectura atenta y completa. Revisar el contenido completo de la solicitud y verificar los documentos adjuntos, en caso de tenerlos, con el fin de no entrar en interpretaciones que difieran de la real necesidad (o solicitar documentos que el usuario ya ha aportado).
- Si las pretensiones no son comprensibles para dar una respuesta, solicítele al ciudadano una aclaración dentro de los términos correspondientes; así mismo, en los casos en que falte algún requisito o documento (y que este no repose en la Registraduría). Es preferible solicitar aclaraciones (o documentos) que hacer interpretaciones ligeras y contestar mal, lo cual puede implicar un reproceso.
- Verificar que la respuesta esté completa y que sea coherente en términos de oportunidad y de lenguaje claro; en caso de la respuesta requiera de documentos anexos, verificar que estén adjuntos antes de remitir la respuesta; luego, poner la firma y cerrar la atención ofreciéndole al ciudadano la oportunidad de resolver sus dudas en una futura comunicación.

3.3 Premisas atención presencial, medio físico y buzón de sugerencias

El objeto del presente apartado es indicar que la radicación física que realiza un usuario es una interacción presencial; por lo tanto, el protocolo de atención corresponde al mencionado escenario. Sin embargo, se destacan aquí las directrices para la atención al usuario a través del buzón de sugerencias.

- Disponer del buzón en un lugar visible y accesible para el usuario.
- Facilitarle el Formato SCFT01 para que presente sus sugerencias o sus derechos de petición.
- Revisar cada semana el buzón de sugerencias, toda vez que esta periodicidad permite garantizar los términos en el tratamiento de peticiones.
- La apertura del buzón debe estar a cargo del registrador de la oficina o del coordinador donde se disponga de un buzón (si la sede o registraduría cuenta con otro

 REGISTRADURÍA NACIONAL DEL ESTADO CIVIL	PROCESO	SERVICIO AL COLOMBIANO	CÓDIGO	SCPT01
	PROTOCOLO	ATENCIÓN A LOS COLOMBIANOS	VERSIÓN	4


Aprobado:01/09/2023

servidor, se hará en presencia de este).

- Se debe dejar un acta de apertura con el fin de indicar cuántas solicitudes están dentro del buzón; luego, estas solicitudes se deben radicar para su respectivo registro y tratamiento. La radicación se deberá hacer a través de la herramienta con la que se cuente en la oficina (SIC, libro de correspondencia o formato SCFT02).
- A continuación, se activa el procedimiento de atención de PQRSDC de la entidad.

Apreciado servidor:

Esperamos que el presente documento sea un insumo para su buen desempeño laboral y su compromiso con el tejido social. A continuación, lo invitamos a consultar los protocolos definidos por canal de atención.

	PROCESO	SERVICIO AL COLOMBIANO	CÓDIGO	SCPT01
	PROTOCOLO	ATENCIÓN A LOS COLOMBIANOS	VERSIÓN	4

Aprobado:01/09/2023

4. Protocolos por canal de atención

4.1 Protocolo del formulario virtual y del correo electrónico

PROTOCOLO FORMULARIO VIRTUAL Y CORREO ELECTRÓNICO

- TENER EN CUENTA**
- Leer el protocolo de atención.
 - Leer la guía de derechos de petición para el servidor
 - Leer procedimiento de atención de PQRSDC
 - Leer el Instructivo de Radicación TITAN.
 - Utilizar la Guía de plantillas y respuestas de PQRSDC
 - Determinar si el usuario requiere atención preferencial con el fin de establecer los términos de respuesta. Ley 1755/15.
 - Cuidar el ambiente laboral y emocional.
 - Lectura acuciosa y revisión por completo del contenido de la solicitud, validar archivos adjuntos.
 - Ser impecable en el lenguaje y profesional en la información que se transmite
 - Uso correcto de la ortografía, no escribir en mayúscula sostenida (significa estar gritando)
 - Contestar por completo las solicitudes.
 - Ser empático
 - Lo más importante es estar presto a servir al usuario

1. APERTURA DE TRÁMITE
A Tan pronto reciba una comunicación, realice la lectura acuciosa del documento, revisión completa y defina y ejecute los criterios de atención, entre ellos saber si el usuario requiere atención preferencial, con el fin de acogerse a los términos de Ley.

2. REGISTRAR AL USUARIO
 Utilice los procedimientos establecidos para el tratamiento de PQRSDC y el Instructivo de radicación TITAN.

Durante el trámite de las solicitudes recibidas por estos dos canales podrá encontrar los siguientes escenarios, tenga en cuenta que estas comunicaciones son consideradas PQRSDC.

3. POSIBLES ESCENARIOS EN EL PROCESO DE ATENCIÓN

3.1 Solicitud oscura e incomprendible
 Solicitar mediante comunicación al usuario que aclare la petición (indicando el radicado de entrada) e informar que el término es de diez días hábiles para aclarar, de lo contrario se archivará la petición.



3.5 Atención por competencia
 Se responderá en los términos establecidos y de manera completa y de fondo. Si requiere remitir archivos adjuntos por favor valide que los haya anexado a la comunicación de respuesta y numérelos en el cuerpo del correo. Así mismo es muy importante personalizar la atención.
 Por lo tanto, diríjase por nombres y apellidos al usuario e indique la fecha en la cual está remitiendo la comunicación de respuesta

3.6 Redireccionar por competencia
 Los redireccionamientos se harán conforme a lo establecido en el procedimiento de pqrscd y el instructivo de radicación TITAN

3.2 Solicitud incompleta
 Solicitar mediante comunicación al usuario los datos y/o documentos faltantes para brindar el tratamiento adecuado, informe que para complementar la solicitud se tiene un término de 30 días hábiles o de lo contrario se archivará la petición.

3.4 RNEC NO es competente

3.4.1 Se sabe quién es responsable
 Se hará el respectivo traslado a la Entidad, organización o institución competente así mismo se le informará al usuario del traslado.

3.4.2 NO se sabe quién es competente
 Teniendo en cuenta que la RNEC no es competente y desconoce cuál entidad es responsable le sugerimos al usuario hacer otras indagaciones sobre el asunto en otras organizaciones.

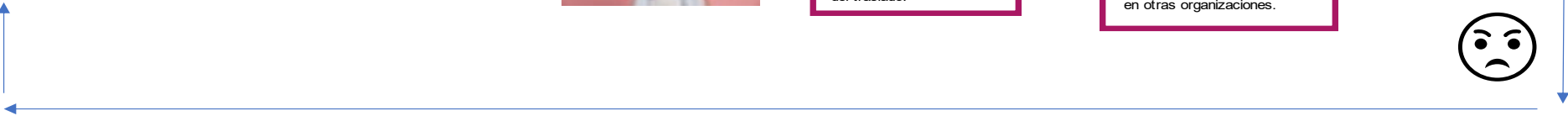
3.3 Usuario alterado
 Si la petición no está planteada respetuosamente, se informará que de acuerdo a lo establecido en la Ley 1755 de 2015, todas las peticiones deben ser respetuosas y en caso de no serla se habilita a la RNEC para rechazar la petición. En los anteriores términos el usuario deberá presentar una nueva comunicación.




5. CIERRE DE LA ATENCIÓN
 Asegúrese de remitir la respuesta a conformidad, con los adjuntos en caso de que debiere remitir. Cierre la atención indicando su firma institucional y remitiéndola encuesta de satisfacción.
 - Para el caso de so pena de rechazo por una solicitud irrespetuosa, no remita la encuesta de satisfacción.



No utilice el correo electrónico institucional para fines personales



	PROCESO	SERVICIO AL COLOMBIANO	CÓDIGO	SCPT01
	PROTOCOLO	ATENCIÓN A LOS COLOMBIANOS	VERSIÓN	4

Aprobado:01/09/2023

2. Protocolo de atención presencial

PROTOCOLO PRESENCIAL

TENER EN CUENTA

- Leer el protocolo de atención
- Leer la guía de derechos de petición para el servidor
- Leer procedimiento de atención de PQRSDC
- Determinar si el usuario requiere atención preferencial o con enfoque diferencial
- Mantener actitud de servicio y escucha atenta
- Cuidar los ruidos del entorno, así mismo el tono y nivel de su voz
- Ser impecable en el lenguaje verbal y corporal y profesional en la información que se transmite
- Ser empático
- Desarrollo de Rapport (creación de una atmósfera de confianza con el interlocutor) para garantizar la atención
- La atención presencial genera siempre una primera impresión, es inmediata y en interacción en vivo con el usuario, por lo tanto, cuide de su ambiente emocional y laboral.

1.

1. SALUDO INICIAL

A Defina y ejecute los criterios de atención, entre ellos saber si el usuario requiere atención preferencial o de enfoque diferencial. (protocolo de atención)
B. Salude de manera respetuosa y amigable, **Ejemplo:** Bienvenido a la Registraduría Nacional, mi nombre es (nombre del servidor), Por favor indíqueme su nombre y en qué le puedo ayudar.

2.

2. DETERMINAR LAS RAZONES DE ACERCAMIENTO DEL USUARIO

- Si es para trámites y servicios
- Si es para presentar una PQRSDC
- Si es para radicar por medio físico.

2.3 PRESENTACIÓN PQR

- Brinde la atención correspondiente, teniendo en cuenta lo establecido en el procedimiento de atención de PQRSDC, los términos Ley 1755/15 y la Guía de derechos de petición.

2.1 TRÁMITES Y SERVICIOS

-Brinde la atención correspondiente de acuerdo a los procedimientos y requisitos establecidos en la Entidad.
 - En caso de que el usuario no pueda adelantar el trámite en la oficina donde se presenta, por favor haga el redireccionamiento o traslado al competente.

2.2 RADICACIÓN FÍSICA

-Brinde la atención correspondiente de acuerdo a los procedimientos de correspondencia y de Gestión Documental.
 - Para las oficinas de Registraduría que cuentan con buzón de sugerencias, se debe atender las solicitudes de forma imparcial y de acuerdo a lo establecido en la RNEC

3.

3. REGISTRAR AL USUARIO

Tomar datos básicos para el registrar :
 - Nombres y Apellidos
 - Número de documento de identificación
 - Algún dato de contacto (correo electrónico o número telefónico)

4.

4. POSIBLES ESCENARIOS EN EL PROCESO DE ATENCIÓN

4.1 Solicitud oscura - incomprensible
 Por favor podría ser más claro con el objeto de su solicitud, con el fin de brindar información correspondiente a su necesidad

4.2 Solicitud incompleta
 Los datos y/o documentos que me ha suministrado no son suficientes para brindarle un tratamiento adecuado a su solicitud, por lo tanto, se requiere complementar los mismos en un término de 30 días hábiles.

4.3 Usuario alterado
 Le solicito respetuosamente que se calme, respire y por favor me indique de una manera serena su requerimiento con el fin de brindarle una correcta atención, así comprender la situación en la que usted se encuentra, muchas gracias.
 -Si el usuario no se calma acuda a sus compañeros de trabajo y el equipo de seguridad.

4.5 Atención inmediata presencial con resolución

4.5.1 Atención directa
 De manera atenta le informo que (xxxx)

4.5.2 Hacer consulta con respuesta directa
 Le solicito me permita unos minutos mientras consulto la información para darle respuesta. Muchas gracias.
Nota: si requiere retirarse del puesto informe al usuario y tenga en cuenta un tiempo prudencial y retome la atención
 Gracias por su amable espera, le informo que verificada la herramienta (xxxxxx) o consultado se evidencia que (xxxx) el asunto de respuesta)

4.4 RNEC NO es competente

4.4.1 Se sabe quién es responsable
 Se le informará con cuál entidad u organización debe ponerse en contacto, si se tiene certeza de los datos de contacto de mencionada entidad, se le facilitarán al usuario, ya que no es competencia de la RNEC

4.4.2 NO se sabe quién es competente
 Teniendo en cuenta que la RNEC no es competente y desconoce cuál entidad es responsable sugerimos hacer otras indagaciones sobre el asunto en otras organizaciones.

4.6 Atención presencial sin resolución inmediata por competencia (redireccionamiento)

Opción 1 Le informo que para resolver su solicitud se requiere presentar un derecho de petición, bien sea por formulario virtual (se indicará al usuario donde encuentra el formulario), correo institucional (se indicará el correo institucional correspondiente) o puede hacerlo con radicación física (se facilitarán los formatos para la radicación).
Opción 2 Puede comunicarse al área (xxxx) y extensión (xxxx).
Opción 3. Para su trámite o requerimiento puede ir a la dirección (xxxx) de la RNEC.


4.7 Orientación para el portafolio de servicios
 La información que está requiriendo puede ser consultada y ampliada en la página web de la Registraduría. Por lo tanto, puede ingresar a www.registraduria.gov.co allí en la parte central de la pantalla entrando a "Servicios a la ciudadanía" se desplegará el portafolio. Sin embargo, se amplía que (xxxxxx)



5.

5. CIERRE DE LA ATENCIÓN
 - ¿Ha sido clara la información?, ¿podemos servirle en algo más? (Asegúrese que el usuario ha entendido a conformidad, que ha recibido la documentación correspondiente –si así el trámite lo amerita–, entre otros.
 - Ha sido un gusto atenderle, estamos prestos para cualquier nueva inquietud que se le presente.
 - Le deseamos un feliz día.

Si usuario se calma se retorna al punto 2 para determinar las razones de acercamiento e iniciar el trámite de atención

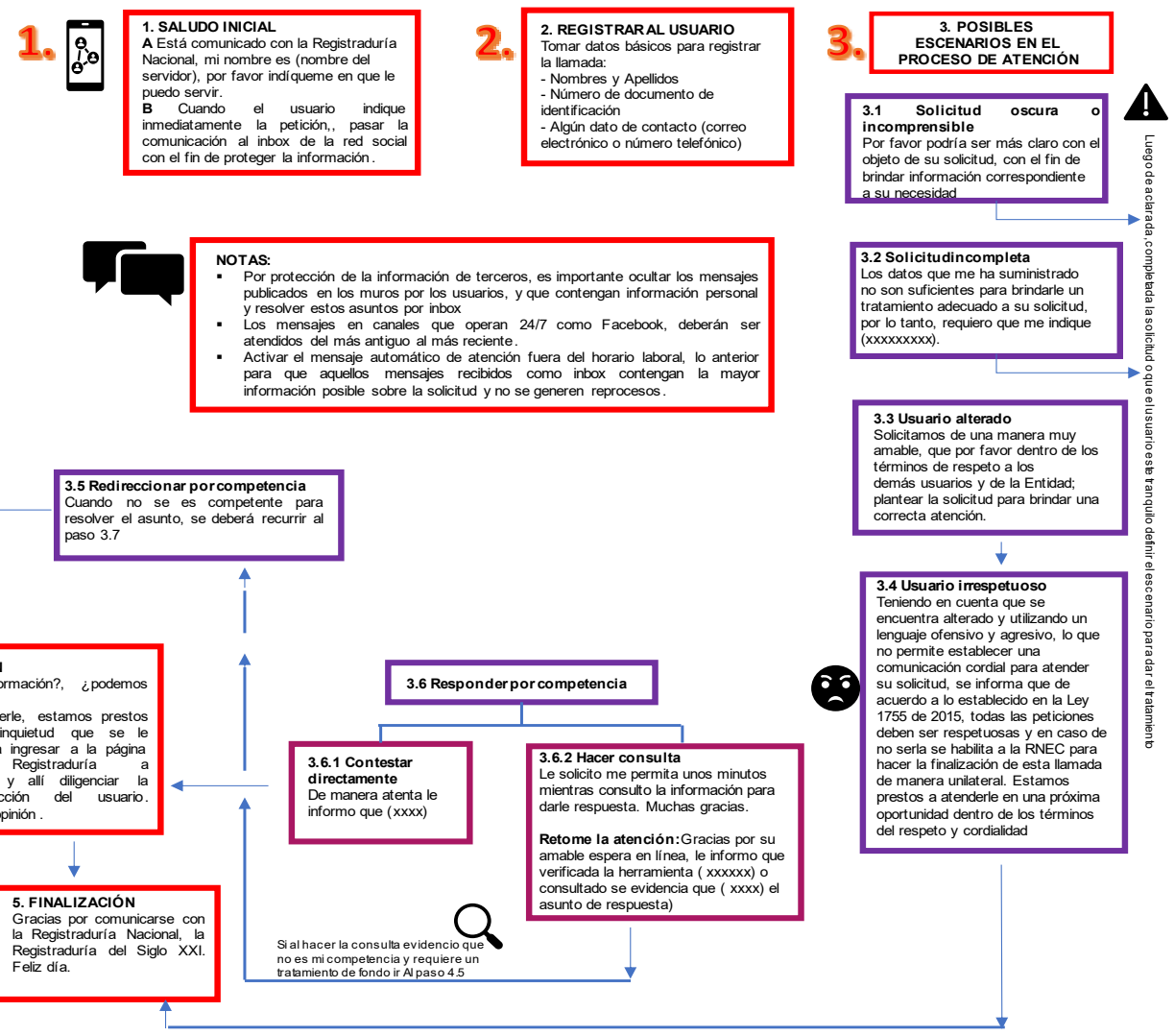
	PROCESO	SERVICIO AL COLOMBIANO	CÓDIGO	SCPT01
	PROTOCOLO	ATENCIÓN A LOS COLOMBIANOS	VERSIÓN	4


Aprobado:01/09/2023

4.3 Protocolo de atención por redes sociales

PROTOCOLO REDES SOCIALES

- TENER EN CUENTA**
- Leer el protocolo de atención
 - Tener en cuenta lo reglamentado en la Constitución Nacional, Ley 1755/15, Ley 1581/12, Circular de 22 de marzo 2019 de la Presidencia de la República y la Sentencia T 230 de 2020.
 - La administración de las redes sociales está bajo la tutela de la Oficina de Comunicaciones y Prensa
 - Actitud de servicio y lectura acuciosa.
 - Ser impecable en el lenguaje, la ortografía y profesional con la información que se transmite
 - No dejar al usuario por largos periodos esperando sin informar
 - Ser empático
 - Desarrollo de Rapport (creación de una atmósfera de confianza con el interlocutor) para garantizar la atención
 - Velar por el uso adecuado de las redes sociales, teniendo en cuenta que es un canal de doble vía, no se debe exponer información sensible o con reserva.



	PROCESO	SERVICIO AL COLOMBIANO	CÓDIGO	SCPT01
	PROTOCOLO	ATENCIÓN A LOS COLOMBIANOS	VERSIÓN	4

Aprobado:01/09/2023

4 Protocolo telefónico

PROTOCOLO TELEFÓNICO

- TENER EN CUENTA**
- Leer el protocolo de atención
 - Tener en cuenta los procedimientos de atención de los trámites y servicios de la RNEC.
 - Mantener actitud de servicio y escucha atenta
 - Cuidar los ruidos del entorno, así como el tono y nivel de la voz
 - Ser impecable en el lenguaje y profesional en la información que transmite
 - No dejar al usuario por largos periodos esperando en línea sin informar
 - Ser empático
 - Desarrollo de Rapport (creación de una atmósfera de confianza con el interlocutor) para garantizar la atención

- 1. SALUDO INICIAL**
A Está comunicado con la Registraduría Nacional, mi nombre es (nombre del servidor), B ¿Con quién tengo el gusto?
- 2. REGISTRAR AL USUARIO**
Tomar datos básicos para registrar la llamada:
- Nombres y Apellidos
- Número de documento de identificación
- Algún dato de contacto (correo electrónico o número telefónico)
- 3. APERTURA DE ATENCIÓN**
Por favor, indíqueme ¿En qué le puedo servir?

- 4.7 Radicar la petición en el Formulario Virtual**
Se radicará su petición a través del Formulario Virtual, por lo tanto, se solicita los siguientes datos para diligenciar el formato y hecha la radicación, le indicaré el número de radicado, ¿Es correcto?
1. Sus datos biográficos (Se solicita lo que indica el Formulario)
2. Sus datos de contacto (Se solicita lo que indica el Formulario)
3. Su solicitud (Se digita lo que diga el peticionario, apoyando a encuadrar el texto para que la solicitud sea puntual)
4. Permítame le leo de nuevo el texto de su solicitud para su aprobación, (lectura del texto)
- ¿Está conforme con lo escrito?
- Su petición se ha radicado bajo el número (xxxxx radicado) del Formulario Virtual

- 4.8 Orientación para el portafolio de servicios**
La información que está requiriendo puede ser consultada y ampliada en la página web de la Registraduría. Por lo tanto, puede ingresar a www.registraduria.gov.co allí en la parte central de la pantalla entrando a "Servicios a la ciudadanía" se desplegará el portafolio.

- 4.5.1 Redireccionar**
Le informo que para resolver su solicitud se debe transferir su llamada al área (xxxx) y extensión (xxxx), por lo tanto, le solicito me permita unos minutos en línea mientras el responsable atiende la llamada.
Nota: Esperar que respondan, presentarse con el servidor que responda y transferir.

- 4.5.2 Si no responden a la extensión:**
Gracias por la espera en línea, la extensión a la cual estamos tratando de comunicarnos está ocupada en este momento, teniendo en cuenta que mencionada área es la responsable de resolver su solicitud, le ofrezco las opciones:
1. que usted se comunique directamente con los responsables (Indicar la dependencia responsable, las extensiones de contacto y el correo institucional) 2. Radicar su petición a través del Formulario Virtual de Atención.

- 4.5.3 Cuando es responsable la RNEC pero es otra unidad fuera del edificio donde se encuentra**
Le informo que su solicitud debe ser atendida por (xxxxx), por lo tanto, puede comunicarse a los teléfonos y extensiones (xxxxx) o escribir al correo electrónico institucional (xxxxxx)

- 4.1 Solicitud oscura**
Por favor podría ser más claro con el objeto de su solicitud, con el fin de brindar información correspondiente a su necesidad

- 4.2 Solicitud incompleta**
Los datos que me ha suministrado no son suficientes para brindarle un tratamiento adecuado a su solicitud, por lo tanto, requiero que me indique (datos complementarios).

- 4.3 Usuario alterado**
Le solicito respetuosamente que por favor me indique de una manera serena su petición con el fin de brindarle una correcta atención, así comprender la situación en la que usted se encuentra, muchas gracias.

- 4.4 Usuario irrespetuoso**
Teniendo en cuenta que se encuentra alterado y utilizando un lenguaje ofensivo y agresivo, lo que no permite establecer una comunicación cordial para atender su solicitud, se informa que de acuerdo a lo establecido en la Ley 1755 de 2015, todas las peticiones deben ser respetuosas y en caso de no serlo se habilita a la RNEC para hacer la finalización de esta llamada de manera unilateral. Estamos prestos a atenderle en una próxima oportunidad dentro de los términos del respeto y cordialidad

4.5 Redireccionar por competencia

4.6 Responder por competencia

- 4.6.1 Contestar directamente**
De manera atenta le informo que (xxxx)


- 4.6.2 Hacer consulta**
Le solicito me permita unos minutos en línea mientras consulto la información para darle respuesta. Muchas gracias.
Nota: Ponga la llamada en espera, realicé la consulta y retome la llamada
Gracias por su amable espera en línea, le informo que verificada la herramienta (xxxxxx) o consultado se evidencia que (xxxx) el asunto de respuesta

- 5. CIERRE DE LA ATENCIÓN**
- ¿Ha sido clara la información?, ¿podemos servirle en algo más?
- Ha sido un gusto atenderle, estamos prestos para cualquier nueva inquietud que se le presente. Le invitamos a ingresar a la página web de la Registraduría a www.registraduria.gov.co y allí diligenciar la encuesta de satisfacción del usuario. Agradecemos su valiosa opinión.

- F. FINALIZACIÓN**
Gracias por comunicarse con la Registraduría Nacional, la Registraduría del Siglo XXI. Feliz día.

- 4.9 RNEC NO es competente**
- 4.9.1 Se sabe quién es responsable**
Se informa que debe ponerse en contacto con (xxxxxx) para que sea atendida su solicitud, ya que no es competencia de la RNEC
- 4.9.2 NO se sabe quién es competente**
Teniendo en cuenta que la RNEC no es competente y desconoce cuál entidad responsable sugerimos hacer otras indagaciones sobre el asunto en otras organizaciones.

Luego de aclarada, completada la solicitud o que el usuario indique este tranquilo definir el escenario para dar el tratamiento

 REGISTRADURÍA NACIONAL DEL ESTADO CIVIL	PROCESO	SERVICIO AL COLOMBIANO	CÓDIGO	SCPT01
	PROTOCOLO	ATENCIÓN A LOS COLOMBIANOS	VERSIÓN	4

Aprobado:01/09/2023

ASPECTOS QUE CAMBIARON EL DOCUMENTO	RESPONSABLE DE LA SOLICITUD DEL CAMBIO	FECHA DEL CAMBIO (DD/MM/AAAA)	VERSIÓN
Actualización del contenido	Dr. Cástulo Morales Payares Jefe de la Oficina de Planeación	6/02/2017	1
Actualización del contenido	Dr. Cástulo Morales Payares Jefe de la Oficina de Planeación	11/01/2019	2
Actualización del diseño, la introducción y la estructura estratégica y operativa y del servicio al ciudadano de la RNEC	Dr. José Fernando Flórez Ruiz Jefe de la Oficina de Planeación	18/08/2020	3
Actualización de forma y de fondo sobre el diseño y el contenido	Dr. José Fernando Flórez Ruiz Jefe de la Oficina de Planeación	01/09/2023	4

ELABORÓ: Ivonne Natalia Moreno García Profesional Universitario César Augusto Saavedra Forero Técnico Operativo FECHA: 25/08/2023	REVISÓ: Silvia Lorena González Sánchez Coordinadora del Grupo PQR Aura María Muñoz Solís Profesional Universitario FECHA: 31/08/2023	APROBÓ: Dr. José Fernando Flórez Ruiz Jefe de la Oficina de Planeación FECHA: 01/09/2023
--	---	---