

# PROTOCOLOS DE ATENCIÓN A LOS COLOMBIANOS

|                                                                                                                                        |                  |                                         |                |        |
|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------|-----------------------------------------|----------------|--------|
| <br><b>REGISTRADURÍA</b><br>NACIONAL DEL ESTADO CIVIL | <b>PROCESO</b>   | SERVICIO AL COLOMBIANO                  | <b>CÓDIGO</b>  | SCPT04 |
|                                                                                                                                        | <b>DOCUMENTO</b> | PROTOCOLO DE ATENCIÓN A LOS COLOMBIANOS | <b>VERSIÓN</b> | 2      |

Aprobado 11/02/2026

## Tabla de Contenido

|         |                                                                                                                                                                  |    |
|---------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----|
| 1.      | CONSIDERACIONES GENERALES .....                                                                                                                                  | 4  |
| 1.1.    | INTRODUCCIÓN .....                                                                                                                                               | 4  |
| 1.2.    | OBJETIVOS .....                                                                                                                                                  | 4  |
| 1.3.    | ALCANCE .....                                                                                                                                                    | 5  |
| 1.4.    | DERECHOS Y DEBERES DE LOS USUARIOS .....                                                                                                                         | 5  |
| 1.4.1   | Derechos de los usuarios .....                                                                                                                                   | 5  |
| 1.4.2   | Deberes de los Usuarios .....                                                                                                                                    | 6  |
| 1.5.    | DEBERES DE LA REGISTRADURÍA .....                                                                                                                                | 7  |
| 2.      | ELEMENTOS COMUNES A TODOS LOS CANALES DE ATENCIÓN .....                                                                                                          | 8  |
| 2.1.    | ATRIBUTOS DEL BUEN SERVICIO .....                                                                                                                                | 9  |
| 2.2.    | ACTITUD .....                                                                                                                                                    | 9  |
| 2.3.    | ATENCIÓN A PERSONAS ALTERADAS .....                                                                                                                              | 11 |
| 2.4.    | LENGUAJE (COMUNICACIÓN VERBAL Y NO VERBAL) .....                                                                                                                 | 12 |
| 2.4.1.  | Lenguaje claro .....                                                                                                                                             | 12 |
| 2.5.    | ATENCIÓN DE RECLAMOS .....                                                                                                                                       | 16 |
| 2.6.    | RESPUESTA NEGATIVA A LA SOLICITUD .....                                                                                                                          | 17 |
| 3.      | PROTOCOLOS DE ATENCIÓN .....                                                                                                                                     | 17 |
| 3.1     | PROTOCOLO DE ATENCIÓN PRESENCIAL .....                                                                                                                           | 18 |
| 3.1.1   | Recomendaciones generales .....                                                                                                                                  | 19 |
| 3.1.2   | Contacto Inicial .....                                                                                                                                           | 20 |
| 3.1.3   | Desarrollo del Servicio .....                                                                                                                                    | 20 |
| 3.1.4   | Finalización del Servicio .....                                                                                                                                  | 22 |
| 3.1.5   | Atención Preferencial .....                                                                                                                                      | 23 |
| 3.1.6   | Atención a Personas con Discapacidad .....                                                                                                                       | 26 |
| 3.1.7   | Atención para población LGBTIQ+ .....                                                                                                                            | 30 |
| 3.1.8   | Atención a Población Migrante .....                                                                                                                              | 33 |
| 3.2     | PROTOCOLO DE ATENCIÓN TELEFÓNICO .....                                                                                                                           | 35 |
| 3.2.1   | Recomendaciones generales .....                                                                                                                                  | 36 |
| 3.2.2   | Recomendaciones para la atención inicial por canal telefónico. ....                                                                                              | 39 |
| 3.2.3   | Recomendaciones para el Desarrollo del servicio .....                                                                                                            | 40 |
| 3.2.4   | Finalización de la Llamada .....                                                                                                                                 | 47 |
| 3.3     | PROTOCOLO DE ATENCIÓN CORRESPONDENCIA .....                                                                                                                      | 48 |
| 3.3.1   | Recomendaciones generales .....                                                                                                                                  | 49 |
| 3.3.1.1 | Contacto inicial .....                                                                                                                                           | 50 |
| 3.3.1.2 | Desarrollo del servicio .....                                                                                                                                    | 50 |
| 3.3.1.3 | Finalización del servicio .....                                                                                                                                  | 50 |
| 3.3.2   | Buzón de sugerencias .....                                                                                                                                       | 51 |
| 3.4     | PROTOCOLO DE ATENCIÓN VIRTUAL .....                                                                                                                              | 51 |
| 3.4.1   | En los casos en los cuales las respuestas incluyan datos personales, ofrecer enviar la respuesta por medios más formales (Habeas Data). Correo electrónico ..... | 52 |
| 3.4.1.1 | Recomendaciones generales .....                                                                                                                                  | 52 |

|                                                                                                                                        |                  |                                         |                |        |
|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------|-----------------------------------------|----------------|--------|
| <br><b>REGISTRADURÍA</b><br>NACIONAL DEL ESTADO CIVIL | <b>PROCESO</b>   | SERVICIO AL COLOMBIANO                  | <b>CÓDIGO</b>  | SCPT04 |
|                                                                                                                                        | <b>DOCUMENTO</b> | PROTOCOLO DE ATENCIÓN A LOS COLOMBIANOS | <b>VERSIÓN</b> | 2      |

Aprobado 11/02/2026

|                          |                                 |    |
|--------------------------|---------------------------------|----|
| 3.4.1.2                  | Desarrollo del servicio .....   | 53 |
| 3.4.1.3                  | Finalización del servicio ..... | 54 |
| 3.4.1.4                  | Formulario virtual .....        | 54 |
| 3.4.3                    | Redes Sociales .....            | 55 |
| 3.4.3.1                  | Recomendaciones generales ..... | 56 |
| 3.4.3.2                  | Contacto Inicial .....          | 58 |
| 3.4.3.3                  | Desarrollo del servicio .....   | 60 |
| 3.4.3.4                  | Finalizar la atención .....     | 65 |
| 3.4.4                    | Chat .....                      | 66 |
| 3.4.4.1                  | Contacto inicial.....           | 66 |
| 3.4.4.2                  | Desarrollo del servicio .....   | 66 |
| 3.4.4.3                  | Finalización del servicio ..... | 70 |
| REFERENCIAS .....        |                                 | 71 |
| CONTROL DE CAMBIOS ..... |                                 | 72 |

|                                                                                                                                        |                  |                                         |                |        |
|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------|-----------------------------------------|----------------|--------|
| <br><b>REGISTRADURÍA</b><br>NACIONAL DEL ESTADO CIVIL | <b>PROCESO</b>   | SERVICIO AL COLOMBIANO                  | <b>CÓDIGO</b>  | SCPT04 |
|                                                                                                                                        | <b>DOCUMENTO</b> | PROTOCOLO DE ATENCIÓN A LOS COLOMBIANOS | <b>VERSIÓN</b> | 2      |

Aprobado 11/02/2026

## 1. CONSIDERACIONES GENERALES

### 1.1. INTRODUCCIÓN

La Constitución Política de 1991, en su artículo 2°, establece que el servicio a la comunidad es uno de los fines esenciales del Estado. En cumplimiento de este mandato, la Registraduría Nacional del Estado Civil —en adelante, la Registraduría— reconoce la responsabilidad que ello implica y orienta su gestión hacia la priorización de los usuarios, el fortalecimiento del relacionamiento institucional y la consolidación de la confianza ciudadana. Asimismo, garantiza el acceso efectivo a sus trámites y servicios mediante una atención ágil, transparente, de calidad y con enfoque diferencial.

El presente documento establece los lineamientos generales y específicos para la atención a través de los distintos canales dispuestos por la Registraduría. Estos lineamientos deben ser observados por todos los servidores de la entidad, con el propósito de mejorar la calidad del servicio y asegurar la satisfacción de los usuarios.

### 1.2. OBJETIVOS

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

|                                                                                                                                        |                  |                                         |                |        |
|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------|-----------------------------------------|----------------|--------|
| <br><b>REGISTRADURÍA</b><br>NACIONAL DEL ESTADO CIVIL | <b>PROCESO</b>   | SERVICIO AL COLOMBIANO                  | <b>CÓDIGO</b>  | SCPT04 |
|                                                                                                                                        | <b>DOCUMENTO</b> | PROTOCOLO DE ATENCIÓN A LOS COLOMBIANOS | <b>VERSIÓN</b> | 2      |

Aprobado 11/02/2026

protocolos existentes, unificando y estandarizando los parámetros de atención para garantizar una experiencia consistente y de alta calidad para todos los usuarios

### **1.3. ALCANCE**

El presente documento aplica para todos los servidores de la Registraduría. En especial, para aquellos responsables de la atención directa a los usuarios.

### **1.4. DERECHOS Y DEBERES DE LOS USUARIOS**

De acuerdo con lo establecido en el artículo 5° y en las disposiciones posteriores de la Ley 1437 de 2011, los derechos y deberes de los usuarios son los siguientes:

#### **1.4.1 Derechos de los usuarios**

Los usuarios tienen derecho a:

- ✓ Presentar peticiones en cualquiera de sus modalidades, verbalmente, o por escrito, o por cualquier otro medio idóneo y sin necesidad de apoderado, así como a obtener información oportuna y orientación acerca de los requisitos que las disposiciones vigentes exijan para tal efecto. Las anteriores actuaciones podrán ser adelantadas o promovidas por cualquier medio tecnológico o electrónico disponible en la entidad o integradas en medios de acceso unificado a la administración pública, aún por fuera de las horas y días de atención al público.
- ✓ Conocer, salvo expresa reserva legal, el estado de cualquier actuación o trámite y obtener copias, a su costa, de los respectivos documentos.
- ✓ Salvo reserva legal, obtener información que repose en los registros y archivos públicos en los términos previstos por la Constitución y las leyes.

|                                                                                                                                        |                  |                                         |                |        |
|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------|-----------------------------------------|----------------|--------|
| <br><b>REGISTRADURÍA</b><br>NACIONAL DEL ESTADO CIVIL | <b>PROCESO</b>   | SERVICIO AL COLOMBIANO                  | <b>CÓDIGO</b>  | SCPT04 |
|                                                                                                                                        | <b>DOCUMENTO</b> | PROTOCOLO DE ATENCIÓN A LOS COLOMBIANOS | <b>VERSIÓN</b> | 2      |

Aprobado 11/02/2026

- ✓ Obtener respuesta oportuna y eficaz a sus peticiones en los plazos establecidos para el efecto.
- ✓ Ser tratado con el respeto y la consideración debida a la dignidad de la persona humana.
- ✓ Recibir atención especial y preferente si se trata de personas en situación de discapacidad, niños, niñas, adolescentes, mujeres gestantes o adultos mayores, y en general de personas en estado de indefensión o de debilidad manifiesta de conformidad con el artículo 13 de la Constitución Política.
- ✓ Exigir el cumplimiento de las responsabilidades de los servidores públicos y de los particulares que cumplan funciones administrativas.
- ✓ Formular alegaciones y aportar documentos u otros elementos de prueba en cualquier actuación administrativa en la cual tenga interés, a que dichos documentos sean valorados y tenidos en cuenta por las autoridades al momento de decidir y a que estas le informen al interviniente cuál ha sido el resultado de su participación en el procedimiento correspondiente.
- ✓ Relacionarse con las autoridades por cualquier medio tecnológico o electrónico disponible en la entidad o integrados en medios de acceso unificado a la administración pública.
- ✓ Identificarse ante las autoridades a través de medios de autenticación digital.
- ✓ Cualquier otro que le reconozca la Constitución y las leyes.

#### **1.4.2 Deberes de los Usuarios**

Son deberes de los usuarios:

- ✓ Acatar la Constitución y las leyes.

|                                                                                                                                        |                  |                                         |                |        |
|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------|-----------------------------------------|----------------|--------|
| <br><b>REGISTRADURÍA</b><br>NACIONAL DEL ESTADO CIVIL | <b>PROCESO</b>   | SERVICIO AL COLOMBIANO                  | <b>CÓDIGO</b>  | SCPT04 |
|                                                                                                                                        | <b>DOCUMENTO</b> | PROTOCOLO DE ATENCIÓN A LOS COLOMBIANOS | <b>VERSIÓN</b> | 2      |

Aprobado 11/02/2026

- ✓ Obrar conforme al principio de buena fe, absteniéndose de emplear maniobras dilatorias en las actuaciones, y de efectuar o aportar, a sabiendas, declaraciones o documentos falsos o hacer afirmaciones temerarias, entre otras conductas.
- ✓ Ejercer con responsabilidad sus derechos, y en consecuencia abstenerse de reiterar solicitudes evidentemente improcedentes.
- ✓ Observar un trato respetuoso con los servidores públicos.

## 1.5. DEBERES DE LA REGISTRADURÍA

De conformidad con lo dispuesto en el artículo 7° de la Ley 1437 de 2011 Registraduría tiene los siguientes deberes frente a sus usuarios:

- ✓ Dar trato respetuoso, considerado y diligente a todas las personas sin distinción.
- ✓ Garantizar atención personal al público, como mínimo durante cuarenta (40) horas a la semana, las cuales se distribuirán en horarios que satisfagan las necesidades del servicio.
- ✓ Atender a todas las personas que hubieran ingresado a sus oficinas dentro del horario normal de atención.
- ✓ Establecer un sistema de turnos acorde con las necesidades del servicio y las nuevas tecnologías, para la ordenada atención de peticiones, quejas, denuncias o reclamos.
- ✓ Expedir, hacer visible y actualizar anualmente una carta de trato digno al usuario donde la respectiva autoridad especifique todos los derechos de los usuarios y los medios puestos a su disposición para garantizarlos efectivamente.
- ✓ Tramitar las peticiones que lleguen vía fax o por medios electrónicos.
- ✓ Atribuir a dependencias especializadas la función de atender quejas y reclamos, y dar orientación al público.

|                                                                                                                                        |                  |                                         |                |        |
|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------|-----------------------------------------|----------------|--------|
| <br><b>REGISTRADURÍA</b><br>NACIONAL DEL ESTADO CIVIL | <b>PROCESO</b>   | SERVICIO AL COLOMBIANO                  | <b>CÓDIGO</b>  | SCPT04 |
|                                                                                                                                        | <b>DOCUMENTO</b> | PROTOCOLO DE ATENCIÓN A LOS COLOMBIANOS | <b>VERSIÓN</b> | 2      |

Aprobado 11/02/2026

- ✓ Adoptar medios tecnológicos para el trámite y resolución de peticiones, y permitir el uso de medios alternativos para quienes no dispongan de aquellos.
- ✓ Habilitar espacios idóneos para la consulta de expedientes y documentos, así como para la atención cómoda y ordenada del público.
- ✓ Todos los demás que señalen la Constitución, la ley y los reglamentos.

## 2. ELEMENTOS COMUNES A TODOS LOS CANALES DE ATENCIÓN

Los canales de atención son los medios mediante los cuales los usuarios pueden realizar trámites, solicitar información y acceder a los servicios que presta la Registraduría. Los canales oficiales de atención dispuestos por la Entidad son: presencial, telefónico, virtual y físico o de correspondencia.



**Figura 1.** Elementos Comunes a todos los canales de Atención.

**Fuente:** Elaboración Oficina de Planeación.

|                                                                                                                                        |                  |                                         |                |        |
|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------|-----------------------------------------|----------------|--------|
| <br><b>REGISTRADURÍA</b><br>NACIONAL DEL ESTADO CIVIL | <b>PROCESO</b>   | SERVICIO AL COLOMBIANO                  | <b>CÓDIGO</b>  | SCPT04 |
|                                                                                                                                        | <b>DOCUMENTO</b> | PROTOCOLO DE ATENCIÓN A LOS COLOMBIANOS | <b>VERSIÓN</b> | 2      |

Aprobado 11/02/2026

## 2.1. ATRIBUTOS DEL BUEN SERVICIO

La Registraduría, con el propósito de brindar un servicio transparente, incluyente y de calidad, y atendiendo en la medida de lo posible las necesidades de los colombianos, orienta la gestión del servicio y la atención a sus usuarios a partir de los siguientes atributos:



**Figura 2.** Atributos del servicio y la Atención a los Colombianos.

**Fuente.** Elaboración Propia – Oficina de Planeación.

## 2.2. ACTITUD

|                                                                                                                                        |                  |                                         |                |        |
|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------|-----------------------------------------|----------------|--------|
| <br><b>REGISTRADURÍA</b><br>NACIONAL DEL ESTADO CIVIL | <b>PROCESO</b>   | SERVICIO AL COLOMBIANO                  | <b>CÓDIGO</b>  | SCPT04 |
|                                                                                                                                        | <b>DOCUMENTO</b> | PROTOCOLO DE ATENCIÓN A LOS COLOMBIANOS | <b>VERSIÓN</b> | 2      |

Aprobado 11/02/2026

Según la Real Academia Española, la actitud es la disposición de una persona manifestada a través de diversas formas, como la postura corporal, el tono de voz y los gestos. En el caso de los servidores de la Registraduría, en particular, aquellos encargados de la atención y prestación de servicios a los usuarios, se espera una actitud de servicio. Esta se entiende como la disposición para escuchar al otro, ponerse en su lugar y atender sus necesidades, reconociendo además que cada usuario tiene circunstancias particulares que requieren un trato respetuoso y personalizado.

#### **En ese sentido el servidor debe:**

- Anticipar y satisfacer las necesidades de los ciudadanos.
- Escucharlo y evitar interrumpirlo mientras habla.
- Ir siempre un paso más allá de lo esperado en la atención.
- Comprometerse únicamente con lo que pueda cumplir.
- Ser creativo para dar al ciudadano una experiencia de buen servicio.

#### **Nuestros usuarios se llevarán una buena impresión si el servidor:**

- Entiende sus problemas.
- Es respetuoso.
- Lo orienta con claridad y precisión.
- Lo atiende con calidez y agilidad.

#### **Por el contrario, nuestros usuarios se llevará una impresión negativa cuando:**

- Lo trata de manera altiva o desinteresada.

|                                                                                                                                        |                  |                                         |                |        |
|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------|-----------------------------------------|----------------|--------|
| <br><b>REGISTRADURÍA</b><br>NACIONAL DEL ESTADO CIVIL | <b>PROCESO</b>   | SERVICIO AL COLOMBIANO                  | <b>CÓDIGO</b>  | SCPT04 |
|                                                                                                                                        | <b>DOCUMENTO</b> | PROTOCOLO DE ATENCIÓN A LOS COLOMBIANOS | <b>VERSIÓN</b> | 2      |

Aprobado 11/02/2026

- Lo hace esperar innecesariamente o sin ofrecer una explicación por las demoras.
- No tiene la información o el conocimiento necesario para atender su solicitud.

### 2.3. ATENCIÓN A PERSONAS ALTERADAS

Con frecuencia, los diferentes canales de atención reciben comunicaciones de usuarios que llegan confundidos, inconformes, alterados o molestos, en muchos casos por falta de información clara. Ante estas situaciones, se recomienda a los servidores de la Entidad:

- Mantener una actitud amigable.
- Dejar que el ciudadano se desahogue, escucharlo atentamente, no interrumpirlo ni entablar una conversación con él.
- Evitar calificar su estado de ánimo, y no pedirle que se calme.
- No tomar la situación como algo personal, los usuarios se quejan del servicio y no de la persona.
- No perder el control; si el servidor conserva la calma es probable que el usuario también se calme.
- Cuidar el tono de voz: muchas veces no cuenta tanto qué se dice, sino como se dice.
- Usar frases como **“lo comprendo”, “qué pena”, “claro que sí”**, que demuestren conciencia de la causa y del malestar ciudadano.
- Dar alternativas de solución, si es que las hay, y comprometerse solo con lo que se pueda cumplir.

|                                                                                                                                        |                  |                                         |                |        |
|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------|-----------------------------------------|----------------|--------|
| <br><b>REGISTRADURÍA</b><br>NACIONAL DEL ESTADO CIVIL | <b>PROCESO</b>   | SERVICIO AL COLOMBIANO                  | <b>CÓDIGO</b>  | SCPT04 |
|                                                                                                                                        | <b>DOCUMENTO</b> | PROTOCOLO DE ATENCIÓN A LOS COLOMBIANOS | <b>VERSIÓN</b> | 2      |

Aprobado 11/02/2026

- Si el mismo problema ocurre con otro ciudadano, informar al jefe inmediato para dar una solución de fondo.

## 2.4. LENGUAJE (COMUNICACIÓN VERBAL Y NO VERBAL)

El lenguaje es el medio a través del cual las personas expresan sus necesidades y experiencias. Por ello, es fundamental tener en cuenta las siguientes recomendaciones:

- El lenguaje para hablar con los ciudadanos debe ser respetuoso, claro y sencillo; frases como: **“con mucho gusto”**, **“¿en qué le puedo ayudar?”** siempre son bien recibidas.
- Evitar el uso de jergas, tecnicismos y abreviaturas. En caso de tener que utilizar una sigla siempre debe aclararse su significado.
- Llamar al usuario por el nombre que él utiliza, no importa si es distinto al que figura en la cédula de ciudadanía o al que aparece en la base de datos de la entidad.
- Evitar tutear al usuario al igual que utilizar términos como **“Mi amor”**, **“Corazón”**, etc.
- Para dirigirse al ciudadano encabezar la frase con **“Señor” o “Señora”**.
- Evitar respuestas cortantes del tipo **“Si”**, **“No”**, ya que se pueden interpretar como frías y de afán.

### 2.4.1. Lenguaje claro

La Registraduría Nacional del Estado Civil, mediante la Resolución No. 12603 de 2024, adoptó la Política de Servicio y Atención al Usuario como una política transversal a todos los procesos de la Entidad. Su propósito es garantizar un acceso efectivo, oportuno y de calidad a los derechos de los usuarios. Esta política contribuye al fortalecimiento de la cultura institucional de servicio mediante el uso

|                                                                                                                                        |                  |                                         |                |        |
|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------|-----------------------------------------|----------------|--------|
| <br><b>REGISTRADURÍA</b><br>NACIONAL DEL ESTADO CIVIL | <b>PROCESO</b>   | SERVICIO AL COLOMBIANO                  | <b>CÓDIGO</b>  | SCPT04 |
|                                                                                                                                        | <b>DOCUMENTO</b> | PROTOCOLO DE ATENCIÓN A LOS COLOMBIANOS | <b>VERSIÓN</b> | 2      |

Aprobado 11/02/2026

de un lenguaje claro y la implementación de acciones que promuevan la accesibilidad, el diálogo y la inclusión social de todas las personas.

Con el fin de asegurar una atención incluyente, oportuna, efectiva, clara, imparcial, digna, transparente y de calidad, la Registraduría establece herramientas para medir la satisfacción y pertinencia del servicio. Dichos mecanismos evalúan variables como tiempo (espera, atención, respuesta), modo (claridad en requisitos y mecanismos), lugar, calidad de la atención, desempeño de los servicios públicos, accesibilidad, usabilidad, pertinencia y relevancia. Estas mediciones se realizan por medio de encuestas de satisfacción aplicadas en los diferentes canales de atención, incluyendo las relacionadas con la atención y respuesta de las PQRSDC.

Las encuestas son revisadas y analizadas por la Oficina de Planeación, a través de sus coordinaciones de PQRSDC y Analítica de Datos, por medio de informes que detallan los resultados obtenidos en cada una de las variables evaluadas. Posteriormente, estos informes se socializan tanto en el nivel central como en el desconcentrado, con el propósito de corregir las falencias identificadas y promover acciones de mejora en la atención y prestación del servicio en todos los canales dispuestos.

### **Enfoque de Lenguajes Claros, Comprensibles e Incluyentes**

En el marco del Estado Abierto y de la Política de Servicio y Atención al Usuario adoptada mediante la Resolución No. 12603 de 2024, la Registraduría incorpora el enfoque de Lenguajes Claros, Comprensibles e Incluyentes como un principio transversal. Su objetivo es garantizar una comunicación efectiva, accesible y respetuosa con todos los usuarios, sin importar su condición, territorio, contexto sociocultural o nivel de alfabetización.

Este enfoque se fundamenta en los lineamientos del Departamento Administrativo de la Función Pública, especialmente en la Circular 100-010 de 2021 y en el documento técnico Lineamientos de Lenguajes Claros, Comprensibles e Incluyentes, que amplía la comprensión de la comunicación pública más allá de la simplificación del lenguaje, integrando elementos de inclusión, contexto y

|                                                                                                                                        |                  |                                         |                |        |
|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------|-----------------------------------------|----------------|--------|
| <br><b>REGISTRADURÍA</b><br>NACIONAL DEL ESTADO CIVIL | <b>PROCESO</b>   | SERVICIO AL COLOMBIANO                  | <b>CÓDIGO</b>  | SCPT04 |
|                                                                                                                                        | <b>DOCUMENTO</b> | PROTOCOLO DE ATENCIÓN A LOS COLOMBIANOS | <b>VERSIÓN</b> | 2      |

Aprobado 11/02/2026

reciprocidad comunicativa.

## Propósito

Asegurar que la información entregada a la ciudadanía, en cualquier canal de atención (físico, telefónico, virtual o presencial), sea:

- Clara: usando expresiones sencillas, precisas y coherentes
- Comprensible: considerando el contexto, características y necesidades de las personas.
- Incluyente: respetando identidades, diversidades culturales, territoriales y poblacionales, evitando lenguaje discriminatorio o excluyente.

## Fundamento normativo

- CONPES 4070 de 2021 – Política para la implementación de un Estado Abierto.
- Ley 1712 de 2014 – Transparencia y acceso a la información pública.
- Ley 2052 de 2020 – Lenguaje claro en trámites y comunicaciones públicas.
- Circular 100-010 de 2021 (DAFP) – Directrices para el uso de lenguaje claro.
- Política de Servicio y Atención al Usuario – Resolución 12603 de 2024 (RNEC).

## Principios del enfoque de Lenguajes Claros

### a. Claridad:

Empleo de mensajes estructurados, ordenados y sin tecnicismos innecesarios, privilegiando las ideas principales y el uso de oraciones breves.

### b. Comprensión:

Adaptación de los mensajes según el canal de atención, el territorio, el nivel educativo y las características particulares de los usuarios, promoviendo una

|                                                                                                                                        |                  |                                         |                |        |
|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------|-----------------------------------------|----------------|--------|
| <br><b>REGISTRADURÍA</b><br>NACIONAL DEL ESTADO CIVIL | <b>PROCESO</b>   | SERVICIO AL COLOMBIANO                  | <b>CÓDIGO</b>  | SCPT04 |
|                                                                                                                                        | <b>DOCUMENTO</b> | PROTOCOLO DE ATENCIÓN A LOS COLOMBIANOS | <b>VERSIÓN</b> | 2      |

Aprobado 11/02/2026

experiencia de servicio cercana y accesible.

#### **c. Inclusión:**

Uso de lenguaje respetuoso, no sexista, no discriminatorio y culturalmente pertinente, especialmente en la atención de grupos étnicos, poblaciones vulnerables o personas con discapacidad.

#### **d. Reciprocidad comunicativa:**

Reconocimiento de la comunicación como un proceso bidireccional que implica escuchar, interpretar y dialogar con el ciudadano para garantizar una atención efectiva y humanizada.

### **Ámbitos de Aplicación**

El enfoque de Lenguajes Claros, Comprensibles e Incluyentes se aplicará en los siguientes ámbitos de atención y comunicación de la Registraduría Nacional del Estado Civil:

- Respuestas a PQRSDC en todos los niveles de atención.
- Comunicaciones escritas, incluyendo oficios, resoluciones y actos administrativos dirigidos al ciudadano.
- Contenidos del portafolio de servicios de la Entidad.
- Atención telefónica y presencial en todas las sedes y puntos de atención.
- Formularios, instructivos y piezas informativas utilizados en trámites y servicios.
- Publicaciones en la página web, sedes virtuales y redes sociales institucionales.
- Información electoral y contenidos del Observatorio Electoral, garantizando explicaciones sencillas, claras y comprensibles.
- Difusión de información estadística y datos abiertos, en articulación con el Gobierno de Datos institucional, asegurando accesibilidad y lenguaje ciudadano.

### **Lineamientos operativos**

|                                                                                                                                        |                  |                                         |                |        |
|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------|-----------------------------------------|----------------|--------|
| <br><b>REGISTRADURÍA</b><br>NACIONAL DEL ESTADO CIVIL | <b>PROCESO</b>   | SERVICIO AL COLOMBIANO                  | <b>CÓDIGO</b>  | SCPT04 |
|                                                                                                                                        | <b>DOCUMENTO</b> | PROTOCOLO DE ATENCIÓN A LOS COLOMBIANOS | <b>VERSIÓN</b> | 2      |

Aprobado 11/02/2026

Para garantizar la implementación efectiva del enfoque de Lenguajes Claros, Comprensibles e Incluyentes, los servidores de la Entidad deberán observar los siguientes lineamientos operativos:

1. Escribir frases cortas, con una idea principal por párrafo para facilitar la comprensión.
2. Evitar el uso de términos técnicos sin explicación o siglas sin desarrollo previo.
3. Organizar la información en pasos secuenciales cuando se trate de trámites o instrucciones.
4. Preferir la voz activa, mensajes directos y preguntas frecuentes redactadas con claridad.
5. Utilizar ejemplos que faciliten la comprensión del trámite, requisito o procedimiento.
6. Validar la claridad de la información con los usuarios cuando sea pertinente o cuando exista duda sobre su comprensión.
7. Asegurar accesibilidad en canales digitales, garantizando compatibilidad con lectores de pantalla, diseño inclusivo y enfoque diferencial.
8. Mantener un lenguaje respetuoso, amable y culturalmente adecuado en todos los escenarios de interacción con la ciudadanía.

## 2.5. ATENCIÓN DE RECLAMOS

Cuando un servidor de la Registraduría recibe un reclamo, asume tácitamente el compromiso de hacer todo lo que esté a su alcance para resolver la inconformidad. Por ello, debe:

- Escuchar con atención y sin interrumpir al usuario.
- Formular todas las preguntas que sean necesarias para tener una comprensión exacta del problema y de lo que el usuario está solicitando.

|                                                                                                                                        |                  |                                         |                |        |
|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------|-----------------------------------------|----------------|--------|
| <br><b>REGISTRADURÍA</b><br>NACIONAL DEL ESTADO CIVIL | <b>PROCESO</b>   | SERVICIO AL COLOMBIANO                  | <b>CÓDIGO</b>  | SCPT04 |
|                                                                                                                                        | <b>DOCUMENTO</b> | PROTOCOLO DE ATENCIÓN A LOS COLOMBIANOS | <b>VERSIÓN</b> | 2      |

Aprobado 11/02/2026

- Explicar en primera instancia lo que puede hacer y luego dejar claro, de manera tranquila, aquello que no puede hacer.
- Poner de inmediato en ejecución la solución ofrecida.
- Tener en cuenta los tiempos establecidos para responder, especialmente, en caso de que el ciudadano haya interpuesto un derecho de petición.
- Si es posible, contactar posteriormente al ciudadano para saber si quedó satisfecho con la solución.

## 2.6. RESPUESTA NEGATIVA A LA SOLICITUD

En algunos casos no es posible ofrecer al usuario o a la parte interesada la respuesta que esperan. Por ello, cuando deba negarse una solicitud, es necesario comunicar la decisión de manera directa y sin rodeos, pero brindando todas las explicaciones necesarias para que comprendan su fundamento. A continuación, se presentan algunas recomendaciones para que la negativa sea mejor recibida:

- Explicar con claridad y sin tecnicismos los motivos por los que no se puede acceder a la solicitud.
- Dar alternativas que, aunque no sean exactamente lo que el usuario y parte interesada quiere, ayuden a solucionar aceptablemente la petición y le muestren que él es importante y que la intención es prestarle un servicio de calidad a pesar de las limitaciones.
- Asegurarse de que el ciudadano entendió la respuesta, los motivos que la sustentan y los pasos por seguir, si los hay.

## 3. PROTOCOLOS DE ATENCIÓN

La Registraduría dispone de diversos canales de atención: presencial, telefónico y virtual (formulario de atención al ciudadano en la página web, chat, buzón de correo

|                                                                                                                                        |                  |                                         |                |        |
|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------|-----------------------------------------|----------------|--------|
| <br><b>REGISTRADURÍA</b><br>NACIONAL DEL ESTADO CIVIL | <b>PROCESO</b>   | SERVICIO AL COLOMBIANO                  | <b>CÓDIGO</b>  | SCPT04 |
|                                                                                                                                        | <b>DOCUMENTO</b> | PROTOCOLO DE ATENCIÓN A LOS COLOMBIANOS | <b>VERSIÓN</b> | 2      |

Aprobado 11/02/2026

electrónico institucional y redes sociales). Independientemente del canal utilizado por el usuario, es indispensable que el servidor cuente con vocación de servicio y habilidades para la adecuada gestión de los usuarios. Por ello, desde el primer contacto debe establecer un *rapport*<sup>1</sup> apropiado para brindar una atención eficaz, siguiendo los protocolos que se presentan a continuación:

### 3.1 PROTOCOLO DE ATENCIÓN PRESENCIAL

El canal presencial es aquel mediante el cual los usuarios interactúan directamente y en persona con la Registraduría para realizar trámites, solicitar servicios, obtener información o recibir orientación relacionada con las funciones de la Entidad.

La atención inicia desde el momento en que el usuario o la parte interesada decide ingresar a la entidad. Desde ese instante se configura una expectativa frente a su necesidad, por lo que el servidor de la Registraduría debe actuar con empatía, comprender la situación particular de cada persona y ofrecer el trato adecuado según sus circunstancias. Para ello, deberá:

- 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.

En la atención presencial no existe margen para corregir un error, una mala impresión, una información inexacta o una percepción negativa del servicio. Por ello, es fundamental propiciar desde el inicio un entorno emocional adecuado y un ambiente de atención amable, respetuoso, profesional y cómodo. .

<sup>1</sup> Desde la programación neurolingüística, el *rapport* se entiende como la creación de un ambiente de confianza con el interlocutor, que propicia una interacción armoniosa, respetuosa y serena. Este vínculo facilita la comunicación efectiva y se sustenta en diversas habilidades orientadas a generar sintonía y conexión con la otra persona.

|                                                                                                                                        |           |                                         |         |        |
|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------|-----------------------------------------|---------|--------|
| <br><b>REGISTRADURÍA</b><br>NACIONAL DEL ESTADO CIVIL | PROCESO   | SERVICIO AL COLOMBIANO                  | CÓDIGO  | SCPT04 |
|                                                                                                                                        | DOCUMENTO | PROTOCOLO DE ATENCIÓN A LOS COLOMBIANOS | VERSIÓN | 2      |

Aprobado 11/02/2026



**Figura 3.** Flujo del Servicio Canal Presencial  
**Fuente.** Elaboración Propia – Oficina de Planeación

### 3.1.1 Recomendaciones generales

- **Presentación personal.** La presentación personal influye directamente en la percepción que el ciudadano construye sobre el servidor de la Registraduría. Por ello, es fundamental mantener una apariencia adecuada al rol que se desempeña y preservar en todo momento la imagen institucional.
- **Comportamiento.** Atender asuntos personales en horario laboral, comer, chatear o conversar con compañeros —cuando no es indispensable para resolver la solicitud— genera una mala percepción en el ciudadano, pues le transmite la idea de que sus necesidades no son importantes.
- **La expresividad en el rostro.** La expresión facial no requiere exageraciones ni sonrisas forzadas; basta con mirar al interlocutor a los ojos para transmitir interés. El lenguaje gestual y corporal debe ser coherente con el trato verbal, es decir, respetuoso, educado y cortés.

|                                                                                                                                        |                  |                                         |                |        |
|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------|-----------------------------------------|----------------|--------|
| <br><b>REGISTRADURÍA</b><br>NACIONAL DEL ESTADO CIVIL | <b>PROCESO</b>   | SERVICIO AL COLOMBIANO                  | <b>CÓDIGO</b>  | SCPT04 |
|                                                                                                                                        | <b>DOCUMENTO</b> | PROTOCOLO DE ATENCIÓN A LOS COLOMBIANOS | <b>VERSIÓN</b> | 2      |

Aprobado 11/02/2026

- **Lenguaje.** El lenguaje y el tono de voz complementan y refuerzan el mensaje verbal. Por ello, es fundamental seleccionar adecuadamente el vocabulario, modular la voz según la situación y vocalizar de manera clara para asegurar que la información sea plenamente comprensible.
- **La postura.** La postura adoptada durante la atención al ciudadano refleja lo que se piensa y se siente, pues el cuerpo transmite aquello que la voz no expresa. Por ello, se recomienda mantener la columna flexible, el cuello y los hombros relajados, y evitar posturas rígidas o forzadas.
- **El puesto de trabajo.** El cuidado y la apariencia del puesto de trabajo impactan de manera directa la percepción del ciudadano. Un espacio sucio, desordenado o lleno de elementos ajenos a la labor transmite descuido y falta de profesionalismo. Asimismo, deben evitarse distractores, como música a alto volumen u otros elementos que afecten la atención.

### 3.1.2 Contacto Inicial

- Saludar con una sonrisa, haciendo contacto visual y manifestando con la expresión de su rostro la disposición de servir: **“Buenos días/tardes”**, dar la bienvenida a la Registraduría, y presentarse como servidor a cargo con sus nombres y apellidos.
- Preguntarle al usuario y parte interesada su nombre y usarlo para dirigirse a él, anteponiendo **“señor” o “señora”**.

### 3.1.3 Desarrollo del Servicio

- Es fundamental dedicar toda la atención al usuario o parte interesada que se está atendiendo y escucharlo con plena concentración. En algunos casos, también es necesario identificar lo que desea comunicar, ya que no todas las personas expresan con facilidad sus necesidades. Si no se tiene certeza sobre

|                                                                                                                                        |           |                                         |         |        |
|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------|-----------------------------------------|---------|--------|
| <br><b>REGISTRADURÍA</b><br>NACIONAL DEL ESTADO CIVIL | PROCESO   | SERVICIO AL COLOMBIANO                  | CÓDIGO  | SCPT04 |
|                                                                                                                                        | DOCUMENTO | PROTOCOLO DE ATENCIÓN A LOS COLOMBIANOS | VERSIÓN | 2      |

Aprobado 11/02/2026

lo que solicita, es indispensable preguntar para evitar interpretaciones equivocadas que no respondan a su necesidad real:

- ✓ Si la petición no es clara, indague para lograr una información puntual **“señor o señora [Nombre del usuario] ¿podría ser más claro en su solicitud?”**, y luego confirme con el usuario y parte interesada la información suministrada.
- ✓ Si la petición es incompleta indíquele al usuario y parte interesada que los datos suministrados no son suficientes para brindar un tratamiento adecuado, y solicite nuevamente los datos. Luego confirme los datos. En caso de que la petición siga siendo incompleta informe al usuario que tiene 30 días hábiles para suministrar los datos que faltan.
- Una vez identificada la necesidad, se debe brindar el tratamiento correspondiente:
- ✓ Asumir la solicitud por parte del servidor y resolverla inmediatamente.
- ✓ Si el servidor no tiene conocimiento del asunto, del procedimiento o de la respuesta precisa, deberá preguntar a sus compañeros o al superior jerárquico, o buscar orientación alternativa, y validar las respuestas que se brindarán.
- ✓ Si la solicitud no puede ser resuelta de forma inmediata, el servidor de la Registraduría deberá informar la razón de la demora, el tiempo y el medio en que el usuario y parte interesada recibirá la respuesta.
- ✓ Si la solicitud debe ser redireccionada a otra dependencia de la Registraduría, el servidor debe explicarle al usuario y parte interesada por qué debe remitirlo. Si el lugar al que debe remitirse el usuario no se encuentra en la misma sede, se le debe informar la dirección del sitio al cual debe acudir, el horario de atención, los documentos que debe presentar —si aplica— y, de ser posible, el nombre del servidor que lo atenderá. Cuando la dependencia se encuentre en la misma sede, se le debe indicar con claridad a dónde dirigirse y comunicar al

|                                                                                                                                        |                  |                                         |                |        |
|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------|-----------------------------------------|----------------|--------|
| <br><b>REGISTRADURÍA</b><br>NACIONAL DEL ESTADO CIVIL | <b>PROCESO</b>   | SERVICIO AL COLOMBIANO                  | <b>CÓDIGO</b>  | SCPT04 |
|                                                                                                                                        | <b>DOCUMENTO</b> | PROTOCOLO DE ATENCIÓN A LOS COLOMBIANOS | <b>VERSIÓN</b> | 2      |

Aprobado 11/02/2026

servidor responsable la llegada del usuario y el asunto por el cual requiere atención.

- ✓ Si el asunto no corresponde a la competencia de la Registraduría, se debe informar al usuario o parte interesada y orientarlo sobre cuál es la autoridad competente para resolver su solicitud. En caso de que el servidor no conozca dicha autoridad, deberá realizar la consulta necesaria para brindar una orientación adecuada y completa.
- ✓ Si el servidor necesita retirarse de su puesto de trabajo para realizar una consulta que le permita validar la información y ofrecer una respuesta correcta y de fondo, o para efectuar un procedimiento relacionado con la solicitud del usuario o parte interesada, debe explicarle claramente el motivo, indicar un tiempo aproximado de espera y solicitar su autorización para ausentarse. Permanecer sin información sobre lo que está ocurriendo genera incertidumbre y aumenta la ansiedad del usuario, lo que puede desencadenar emociones que afecten negativamente el desarrollo de la atención.

### 3.1.4 Finalización del Servicio

- Cerrar la atención y validar con el usuario y parte interesada si la información entregada fue clara o si se resolvió su requerimiento, y preguntarle, como regla general ***“¿Hay algo más en que pueda servirle?”***.
- Despedirse del usuario o parte interesada con una actitud cordial y profesional, llamándolo por su nombre y anteponiendo “Sr.” o “Sra.”. Invitarlo a diligenciar la encuesta de satisfacción, disponible en la página web de la Entidad [www.registraduria.gov.co](http://www.registraduria.gov.co), ingresando a la sección “Institucional” y desplazándose hasta el final de la página, donde encontrará la opción “Encuesta de satisfacción de servicio al colombiano”.

Así mismo, invitarlo a consultar el portafolio de trámites y servicios disponible en el mismo sitio web.

|                                                                                                                                        |                  |                                         |                |        |
|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------|-----------------------------------------|----------------|--------|
| <br><b>REGISTRADURÍA</b><br>NACIONAL DEL ESTADO CIVIL | <b>PROCESO</b>   | SERVICIO AL COLOMBIANO                  | <b>CÓDIGO</b>  | SCPT04 |
|                                                                                                                                        | <b>DOCUMENTO</b> | PROTOCOLO DE ATENCIÓN A LOS COLOMBIANOS | <b>VERSIÓN</b> | 2      |

Aprobado 11/02/2026

### 3.1.5 Atención Preferencial

La atención preferencial se brinda a los usuarios que, por una condición, característica o circunstancia particular, requieren ser atendidos con prioridad o necesitan recursos específicos para garantizar un servicio adecuado. Esta categoría incluye a los adultos mayores; mujeres embarazadas; mujeres con menores de brazos; niños, niñas y adolescentes; personas en situación de vulnerabilidad; víctimas del conflicto; grupos étnicos minoritarios; personas con discapacidad; y personas de talla baja.

**Recomendación.** No trate a estos usuarios con lástima o con diminutivos. Como, por ejemplo: ***“negrito”, “morenita”, “monita”, “mamita”, “mijito”, “chiquito”, “abuelito”, “indio”, “enanito”, entre otros.***

- **Atención a Adultos Mayores, Mujeres Embarazadas y Mujeres con Niños en Brazos**

- Los adultos mayores, las mujeres embarazadas y mujeres con niños en brazos una vez entran a la sede de la Registraduría deben ser orientados y situados en la sala de espera de manera preferencial.
- La atención para estas personas se debe realizar en orden de llegada, de forma razonable y rápida.

- **Atención a Niños, Niñas y Adolescentes**

En Colombia, la definición de niño y de menor de edad se encuentra establecida en la Convención sobre los Derechos del Niño y en el Código de Infancia y Adolescencia. Conforme a la Convención, se considera niño a todo ser humano menor de dieciocho años. Por su parte, el Código de Infancia y Adolescencia reconoce a los niños, niñas y adolescentes como sujetos de especial protección y distingue entre estas categorías para garantizar su atención y protección integral.

|                                                                                                                                        |                  |                                         |                |        |
|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------|-----------------------------------------|----------------|--------|
| <br><b>REGISTRADURÍA</b><br>NACIONAL DEL ESTADO CIVIL | <b>PROCESO</b>   | SERVICIO AL COLOMBIANO                  | <b>CÓDIGO</b>  | SCPT04 |
|                                                                                                                                        | <b>DOCUMENTO</b> | PROTOCOLO DE ATENCIÓN A LOS COLOMBIANOS | <b>VERSIÓN</b> | 2      |

Aprobado 11/02/2026

Por lo tanto, la atención a niños, niñas y adolescentes debe ser prioritaria en comparación con otros usuarios. Es esencial escucharlos con atención y tratar sus solicitudes de manera confidencial. En ningún caso se debe mostrar incredulidad ante lo que expresen ni utilizar términos como "chiquito" o "mijito".

Asimismo, es fundamental dirigirse a ellos con un lenguaje claro y acorde con su edad. Los niños, niñas y adolescentes pueden presentar solicitudes, quejas y reclamos sin necesidad de intermediarios; por ello, deben ser escuchados con atención y recibir el trato correspondiente a su condición de sujetos de especial protección.

Se debe garantizar que los niños, niñas y adolescentes se sientan respetados y valorados, generando un entorno seguro y acogedor. La comunicación debe ser empática y comprensible, adaptándose a su nivel de desarrollo y asegurando que entiendan la información que se les proporciona. Esto fortalece la confianza y facilita que expresen sus necesidades y preocupaciones con libertad.

### Conceptos:

- **Niño:** persona menor de 12 años. En Colombia, se considera niño a todo ser humano que no ha cumplido los doce años.
- **Niña:** persona menor de 12 años. Al igual que los niños, se considera niña a toda persona de sexo femenino que no ha cumplido los doce años.
- **Adolescente:** persona entre 12 y 18 años. En Colombia, se define como adolescente a los individuos que tienen entre 12 y 18 años.

### • Atención a Personas en Situación de Vulnerabilidad

Se consideran personas en situación de vulnerabilidad, entre otros, a las víctimas de la violencia, a las personas desplazadas y a quienes se encuentran en condiciones de pobreza extrema. Estos grupos requieren una actuación estatal diligente y positiva que garantice la igualdad real y efectiva, así como una prestación del servicio basada en actitudes que reconozcan su derecho a la atención y a la asistencia humanitaria:

|                                                                                                                                        |                  |                                         |                |        |
|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------|-----------------------------------------|----------------|--------|
| <br><b>REGISTRADURÍA</b><br>NACIONAL DEL ESTADO CIVIL | <b>PROCESO</b>   | SERVICIO AL COLOMBIANO                  | <b>CÓDIGO</b>  | SCPT04 |
|                                                                                                                                        | <b>DOCUMENTO</b> | PROTOCOLO DE ATENCIÓN A LOS COLOMBIANOS | <b>VERSIÓN</b> | 2      |

Aprobado 11/02/2026

- Escuche atentamente y oriente al usuario sin mostrar prevención hacia el interlocutor.
- Evite una victimización secundaria (revictimización). No haga preguntas o interrogatorios de carácter personal e innecesarios 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.

#### • **Atención a Grupos Étnicos Minoritarios**

A este grupo pertenecen los pueblos indígenas; las comunidades afrocolombianas, palenqueras y raizales; así como el pueblo gitano:

- Identifique si la persona puede comunicarse en español o si necesita un intérprete. En este caso si la entidad cuenta con un intérprete, solicitar apoyo de dicha persona o de un acompañante que hable español.
- Si ninguna de las alternativas anteriores es posible, se debe solicitar a la persona que explique su solicitud mediante señas. Aunque este proceso puede resultar dispendioso, exige paciencia y vocación de servicio. Como opción adicional, puede pedirse que deje su petición por escrito o grabada en su propio dialecto, junto con sus datos de contacto, a fin de gestionar el apoyo del Ministerio de Cultura para atenderla adecuadamente.

#### • **Atención a Personas de Talla Baja**

- Para la atención a personas de talla baja, busque la forma de que su interlocutor quede ubicado a una altura adecuada para hablar.

|                                                                                                                                        |                  |                                         |                |        |
|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------|-----------------------------------------|----------------|--------|
| <br><b>REGISTRADURÍA</b><br>NACIONAL DEL ESTADO CIVIL | <b>PROCESO</b>   | SERVICIO AL COLOMBIANO                  | <b>CÓDIGO</b>  | SCPT04 |
|                                                                                                                                        | <b>DOCUMENTO</b> | PROTOCOLO DE ATENCIÓN A LOS COLOMBIANOS | <b>VERSIÓN</b> | 2      |

Aprobado 11/02/2026

- Trate al ciudadano según su edad cronológica; es común tratar a las personas de talla como niños, lo cual es incorrecto.

### 3.1.6 Atención a 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 actitudinales y del entorno que impiden su participación plena y efectiva en la sociedad, en igualdad de condiciones.

#### ➤ Recomendaciones de Atención a Personas con Discapacidad

- Conocer las diferentes condiciones de discapacidad.
- No trate a las personas adultas con discapacidad como si fueran niños. Y mucho menos, con pesar o lástima. Hay que evitar hablarles con tono aninado, consentirles las cabezas o comportamientos similares.
- Relaciónese de forma natural, respetuosa, evitando comportamientos que puedan entenderse como tratos discriminatorios.
- Antes de realizar cualquier acción pregunte: **“¿Desea recibir ayuda?” “¿Cómo desea que le colabore?”**
- Cuando la persona con discapacidad acuda con un acompañante, debe ser ella quien indique si realizará la gestión directamente o si prefiere que lo haga su acompañante. Por ello, diríjase siempre a la persona con discapacidad y no al acompañante, pues hacerlo constituye una forma de discriminación. Asimismo, no debe distraerse ni interactuar con los animales guía, ya que su función es brindar apoyo a la persona con discapacidad.
- Permita que el ciudadano se exprese en sus propios términos y a su propio ritmo. Utilice un lenguaje adecuado para comunicarse con la persona y asegúrese de

|                                                                                                                                        |                  |                                         |                |        |
|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------|-----------------------------------------|----------------|--------|
| <br><b>REGISTRADURÍA</b><br>NACIONAL DEL ESTADO CIVIL | <b>PROCESO</b>   | SERVICIO AL COLOMBIANO                  | <b>CÓDIGO</b>  | SCPT04 |
|                                                                                                                                        | <b>DOCUMENTO</b> | PROTOCOLO DE ATENCIÓN A LOS COLOMBIANOS | <b>VERSIÓN</b> | 2      |

Aprobado 11/02/2026

comprender y atender su requerimiento. Verifique que el ciudadano haya entendido el trámite y la información suministrada, y confirme que esté conforme con el servicio recibido.

### ➤ Tipos de Discapacidad y recomendaciones de atención

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

- **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, facilítale 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 ubicarse geoespacialmente. Como, por ejemplo: **“Al frente suyo está el formato o a su derecha está el bolígrafo”**.
  - ✓ Utilice un lenguaje muy claro y ampliamente descriptivo y detallado. Así mismo, enfatice en su lenguaje verbal y no corporal.
  - ✓ Si la persona tiene perro guía, no separarlos, ni distraer o consentir al animal.
  - ✓ 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 con discapacidad auditiva, sordas o con

|                                                                                                                                        |                  |                                         |                |        |
|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------|-----------------------------------------|----------------|--------|
| <br><b>REGISTRADURÍA</b><br>NACIONAL DEL ESTADO CIVIL | <b>PROCESO</b>   | SERVICIO AL COLOMBIANO                  | <b>CÓDIGO</b>  | SCPT04 |
|                                                                                                                                        | <b>DOCUMENTO</b> | PROTOCOLO DE ATENCIÓN A LOS COLOMBIANOS | <b>VERSIÓN</b> | 2      |

Aprobado 11/02/2026

hipoacusia<sup>2</sup>.

- ✓ Ubíquese de tal manera que el usuario lo vea y pueda interactuar con usted.
- ✓ No gesticule más de lo necesario para poder comunicarse.
- ✓ Si no se entiende lo que la persona sorda trata de decir, se puede pedir que lo repita o si no, que lo escriba de manera breve y clara. No aparente haber entendido.
- ✓ Si no conoce el lenguaje de señas, contáctese con el servidor que lo haga para garantizar la atención.
- **Física.** Hace referencia a las personas que presentan, de manera permanente, deficiencias corporales o funcionales de origen músculo-esquelético, neurológico o tegumentario —congénitas o adquiridas—, así como pérdida o ausencia de alguna parte del cuerpo o alteraciones que afectan el movimiento corporal.
- ✓ Pregúntele al ciudadano si requiere ayuda, antes de invadir su espacio e impedir su movilización.
- ✓ No tocar ni cambiar de lugar sus instrumentos de ayuda como muletas, caminador o bastón.
- ✓ 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.
- **Intelectual.** Hace referencia a las personas que presentan deficiencias en las

<sup>2</sup> La hipoacusia es la disminución de la capacidad auditiva que puede afectar uno o ambos oídos.

|                                                                                                                                        |                  |                                         |                |        |
|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------|-----------------------------------------|----------------|--------|
| <br><b>REGISTRADURÍA</b><br>NACIONAL DEL ESTADO CIVIL | <b>PROCESO</b>   | SERVICIO AL COLOMBIANO                  | <b>CÓDIGO</b>  | SCPT04 |
|                                                                                                                                        | <b>DOCUMENTO</b> | PROTOCOLO DE ATENCIÓN A LOS COLOMBIANOS | <b>VERSIÓN</b> | 2      |

Aprobado 11/02/2026

capacidades mentales generales, tales como el razonamiento, la resolución de problemas, la planificación, el pensamiento abstracto, el juicio, el aprendizaje académico y la capacidad de incorporar aprendizajes derivados de la interacción con su entorno.

- ✓ Desarrolle empatía con el usuario y bríndele el tiempo necesario para que pueda comunicar su necesidad.
- ✓ Brinde la información de forma visual, con mensajes concretos y cortos, y asegúrese que el usuario comprenda la información de manera clara.
- ✓ No haga aseveraciones verbales, como **“pero usted sí entiende”**, o comentarios discriminatorios sobre la condición del usuario. Si viene con acompañante, involucre también al tercero sin dejar de enfocarse en el usuario en particular.
- **Psicosocial o mental.** Hace referencia a las personas que presentan alteraciones en el pensamiento, las percepciones, las emociones, el estado de ánimo o el comportamiento en su interacción con el entorno. Estas condiciones pueden generar limitaciones en su desempeño social, laboral, familiar y personal.
- ✓ Hacer preguntas cortas, en lenguaje claro y sencillo, para identificar la necesidad de la persona.
- ✓ Mantenga la calma y no entre en 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 usuario.
- ✓ Confirme que la información ha sido comprendida.
- ✓ Tenga tacto y empatía.

|                                                                                                                                        |                  |                                         |                |        |
|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------|-----------------------------------------|----------------|--------|
| <br><b>REGISTRADURÍA</b><br>NACIONAL DEL ESTADO CIVIL | <b>PROCESO</b>   | SERVICIO AL COLOMBIANO                  | <b>CÓDIGO</b>  | SCPT04 |
|                                                                                                                                        | <b>DOCUMENTO</b> | PROTOCOLO DE ATENCIÓN A LOS COLOMBIANOS | <b>VERSIÓN</b> | 2      |

Aprobado 11/02/2026

- **Sordoceguera.** Hace referencia a personas con deficiencia total o parcial visual y auditiva con su entorno.
- ✓ Es preciso informar que se está presente tocando a la persona suavemente a la persona en el hombro o brazo.
- ✓ 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 amplificada, escritura en la palma de la mano, braille, lectura macrotipo, entre otros, con el fin de elegir el medio idóneo para la atención.
- ✓ Nunca presione al ciudadano.
- **Discapacidad múltiple.** Hace referencia a personas con dos o más discapacidades asociadas de las arriba mencionadas.
- ✓ Tenga en cuenta las generalidades arriba mencionadas según la discapacidad.
- ✓ Bríndele un entorno seguro, amable y diligente al usuario.

### 3.1.7 Atención para población LGBTIQ+

La atención a la población LGBTIQ+ (lesbianas, gays, bisexuales, personas transgénero y transexuales, intersexuales, queer y demás identidades comprendidas en el “+”) se fundamenta en el derecho al reconocimiento de la identidad de género y en la obligación de garantizar un trato igualitario, digno y libre de juicios. En este sentido, el servidor debe contar con la información y orientación necesarias sobre los términos y conceptos básicos, de manera que pueda brindar una atención adecuada y respetuosa.

|                                                                                                                                        |                  |                                         |                |        |
|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------|-----------------------------------------|----------------|--------|
| <br><b>REGISTRADURÍA</b><br>NACIONAL DEL ESTADO CIVIL | <b>PROCESO</b>   | SERVICIO AL COLOMBIANO                  | <b>CÓDIGO</b>  | SCPT04 |
|                                                                                                                                        | <b>DOCUMENTO</b> | PROTOCOLO DE ATENCIÓN A LOS COLOMBIANOS | <b>VERSIÓN</b> | 2      |

Aprobado 11/02/2026

Es importante tener en cuenta, que la atención de la población LGBTIQ+ implica un trato digno, constituido por el cumplimiento de varios aspectos como: respeto, amabilidad, cortesía, disposición, empatía e inclusión, ofreciendo un servicio efectivo y con reconocimiento que permita generar un ambiente de interacción agradable al usuario.

### ➤ **Conceptos:**

- **Bisexual:** atracción sexual de ambos sexos.
- **Expresión de género:** es la representación del género que vive cada persona expresada físicamente; por ejemplo, su vestimenta, su comportamiento, entre otros.
- **Gay:** la orientación sexual que describe a una persona que es atraída emocional y sexualmente hacia individuos de su mismo sexo.
- **Género:** se refiere a las identidades, funciones y atributos construidos socialmente de la mujer o el hombre y su significado social y cultural.
- **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 individuo.
- **Intersexual:** la persona intersexual nace con unos genitales o cromosomas donde es difícil saber si es mujer u hombre.
- **Lesbiana:** la orientación sexual que describe a una mujer que es atraída emocional y sexualmente hacia otra mujer.
- **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 género.

|                                                                                                                                        |                  |                                         |                |        |
|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------|-----------------------------------------|----------------|--------|
| <br><b>REGISTRADURÍA</b><br>NACIONAL DEL ESTADO CIVIL | <b>PROCESO</b>   | SERVICIO AL COLOMBIANO                  | <b>CÓDIGO</b>  | SCPT04 |
|                                                                                                                                        | <b>DOCUMENTO</b> | PROTOCOLO DE ATENCIÓN A LOS COLOMBIANOS | <b>VERSIÓN</b> | 2      |

Aprobado 11/02/2026

- **Persona cisgénero:** persona cuya identidad de género corresponde al sexo que se le fue asignado.
- **Sexo:** es la asignación genital y física que se le da a una persona al nacer. Masculino, femenino o intersexo.
- **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.
- **Transgénero o transexual:** las personas transgénero son aquellas cuya identidad de género no corresponde con el sexo asignado al nacer, independientemente de que hayan realizado o no modificaciones corporales. En el caso de las personas transexuales, la identidad de género tampoco coincide con el sexo asignado al nacer, pero han realizado —o desean realizar— procedimientos médicos o quirúrgicos para adecuar su cuerpo a dicha identidad.

#### ➤ **Recomendaciones para la atención a población LGBTIQ+**

- Trate al ciudadano conforme a su autoidentificación. Si no sabe cómo dirigirse a la persona, pregúntele de manera respetuosa cómo desea ser tratada, incluyendo el nombre y el pronombre que prefiere (él, ella, *elle*). Si durante la atención comete un error, ofrezca disculpas y continúe el proceso con naturalidad.
- Pregunte a la persona como prefiere ser llamada: recuerde que las personas tienen derecho a autoidentificarse.
- Sea prudente y respetuoso de la intimidad del ciudadano; así mismo, evite comentarios, expresiones o comportamientos discriminatorios (transfóbicos u homofóbicos).
- Utilice un lenguaje incluyente, evitando el uso de símbolos como @ y X para sustituir vocales o referirse a ambos géneros.

|                                                                                                                                        |           |                                         |         |        |
|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------|-----------------------------------------|---------|--------|
| <br><b>REGISTRADURÍA</b><br>NACIONAL DEL ESTADO CIVIL | PROCESO   | SERVICIO AL COLOMBIANO                  | CÓDIGO  | SCPT04 |
|                                                                                                                                        | DOCUMENTO | PROTOCOLO DE ATENCIÓN A LOS COLOMBIANOS | VERSIÓN | 2      |

Aprobado 11/02/2026

- Utilice la palabra **“persona”** y los pronombres relativos e indefinidos como: **quien(es), alguien, nadie, cualquiera y cada.**
- Demuestre actitudes que produzcan confianza, de forma tal, que se sienta reconocida, no juzgada y bien tratada. Recuerde que esto es crucial para que la atención sea efectiva.
- Evite pedir al usuario que ratifique su requerimiento.
- Garantícele al usuario una adecuada atención y confidencialidad.

#### ➤ **Recomendaciones para la Atención de la Población Trans.**

La atención para población *trans* se basa en el derecho al reconocimiento de la identidad de género y nombre. En ese sentido, es importante tener presente la siguiente información:

- Protocolo de Atención para el cambio de nombre y componente sexo en los documentos de identidad: <https://www.registraduria.gov.co/IMG/pdf/Infografia-Atencion-a-poblacion-trans-Ajuste.pdf>.
- Protocolo y lineamientos para la atención de personas trans en elecciones: [https://www.registraduria.gov.co/IMG/pdf/20241008\\_protocolo-trato\\_personas-trans.pdf](https://www.registraduria.gov.co/IMG/pdf/20241008_protocolo-trato_personas-trans.pdf).

### **3.1.8 Atención a Población Migrante**

Según la Organización Internacional para las Migraciones (OIM), la migración humana se entiende 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” (Consejo de Redacción, 2021, citando a la OIM).

|                                                                                                                                        |                  |                                         |                |        |
|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------|-----------------------------------------|----------------|--------|
| <br><b>REGISTRADURÍA</b><br>NACIONAL DEL ESTADO CIVIL | <b>PROCESO</b>   | SERVICIO AL COLOMBIANO                  | <b>CÓDIGO</b>  | SCPT04 |
|                                                                                                                                        | <b>DOCUMENTO</b> | PROTOCOLO DE ATENCIÓN A LOS COLOMBIANOS | <b>VERSIÓN</b> | 2      |

Aprobado 11/02/2026

Como servidores públicos y garantes del acceso y disfrute de los derechos, debemos tener presente que el Estado colombiano reconoce la igualdad de derechos de las personas migrantes. El migrante es un sujeto de derechos y obligaciones; por ello, la premisa fundamental es entender que la RNEC atiende a un ser humano que debe ser atendido con diligencia, respeto e igualdad.

- Es importante considerar que muchas personas extranjeras desconocen la normativa nacional y la estructura institucional del país. Por esta razón, la información debe brindarse de manera clara, explícita y detallada. Para lograrlo, es necesario tener en cuenta los siguientes conceptos, con el fin de fortalecer la calidad del servicio y la atención ofrecida a la ciudadanía. **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

|                                                                                                                                        |                  |                                         |                |        |
|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------|-----------------------------------------|----------------|--------|
| <br><b>REGISTRADURÍA</b><br>NACIONAL DEL ESTADO CIVIL | <b>PROCESO</b>   | SERVICIO AL COLOMBIANO                  | <b>CÓDIGO</b>  | SCPT04 |
|                                                                                                                                        | <b>DOCUMENTO</b> | PROTOCOLO DE ATENCIÓN A LOS COLOMBIANOS | <b>VERSIÓN</b> | 2      |

Aprobado 11/02/2026

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.

### 3.2 PROTOCOLO DE ATENCIÓN TELEFÓNICO

El canal telefónico es un medio de atención inmediata que permite la interacción en tiempo real entre el servidor público y el peticionario. Esta característica exige que el funcionario desarrolle actitudes y aptitudes orientadas a garantizar un servicio oportuno, respetuoso y eficaz a la persona que se comunica con la Entidad.

Para la atención a través del canal telefónico, es indispensable que el servidor cuente con vocación de servicio y habilidades para la adecuada gestión de los usuarios. En consecuencia, desde el primer timbrado debe generar el *rapport* adecuado, creando un ambiente de confianza y disposición que favorezca el desarrollo de la atención.

|                                                                                                                                        |                  |                                         |                |        |
|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------|-----------------------------------------|----------------|--------|
| <br><b>REGISTRADURÍA</b><br>NACIONAL DEL ESTADO CIVIL | <b>PROCESO</b>   | SERVICIO AL COLOMBIANO                  | <b>CÓDIGO</b>  | SCPT04 |
|                                                                                                                                        | <b>DOCUMENTO</b> | PROTOCOLO DE ATENCIÓN A LOS COLOMBIANOS | <b>VERSIÓN</b> | 2      |

Aprobado 11/02/2026



**Figura 4.** Flujo del Servicio Canal Telefónico  
**Fuente.** Elaboración Propia – Oficina de Planeación

### 3.2.1 Recomendaciones generales

- **Manejo del teléfono:** mantener la bocina o el micrófono frente a la boca a una distancia aproximada de 3 cm para facilitar la comunicación. Retirar de la boca cualquier objeto que dificulte la vocalización y la emisión de la voz, como esferos, dulces, chicles, etc., y además, es importante saber manejar todas las funciones del teléfono.
- **Actitud de servicio:** atender la llamada de manera amable y respetuosa; la actitud también puede ser percibida por el teléfono. Así mismo es la disposición que se expresa hacia las diferentes situaciones expuestas por el petitionario y durante el desarrollo de la atención.
- **Mantener una postura relajada y natural:** proyecta el comportamiento mediante la voz. Si no se cuenta con diadema, sostener el auricular con la mano contraria a la que se usa para escribir, con el fin de tenerla libre para anotar los

|                                                                                                                                        |                  |                                         |                |        |
|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------|-----------------------------------------|----------------|--------|
| <br><b>REGISTRADURÍA</b><br>NACIONAL DEL ESTADO CIVIL | <b>PROCESO</b>   | SERVICIO AL COLOMBIANO                  | <b>CÓDIGO</b>  | SCPT04 |
|                                                                                                                                        | <b>DOCUMENTO</b> | PROTOCOLO DE ATENCIÓN A LOS COLOMBIANOS | <b>VERSIÓN</b> | 2      |

Aprobado 11/02/2026

mensajes o acceder al computador y buscar la información requerida por el ciudadano.

- **Información actualizada:** para brindar información veraz y oportuna, es indispensable disponer de un inventario actualizado de los trámites y servicios de la Registraduría, incluyendo la dependencia responsable y sus datos de contacto. Asimismo, se debe contar con información vigente sobre las novedades y eventos de la Entidad, el listado completo de sus sedes en el territorio nacional y la descripción de los diferentes canales de atención disponibles para los usuarios y partes interesadas. .
- **Uso de los guiones establecidos:** se refiere al uso correcto de los guiones establecidos por la Registraduría para atender una llamada o dar la bienvenida.
- **Intensidad de voz:** implica la modulación del volumen de la voz que se utiliza al interactuar con el usuario y parte interesada. Si la voz es demasiado fuerte, podría manifestar agresividad; en caso contrario, podría llegar a ser imperceptible para el receptor.
- **Sonidos o ruidos de fondo:** se debe velar por la comodidad y tranquilidad del usuario o parte interesada. Por ello, es fundamental evitar cualquier sonido incómodo antes y durante la llamada, tanto aquellos provenientes del entorno laboral como ruidos personales —por ejemplo, chasquear, masticar u otros sonidos espontáneos— que puedan generar molestias o afectar la calidad de la atención.
- **Transmisión de Información al ritmo del peticionario:** según el tipo de interlocutor es muy importante determinar la velocidad con la cual se debe brindar la información.
- **Vocalización:** pronunciar claramente palabras sin “comerse” ninguna letra; respirar tranquilamente de forma que las palabras se formen bien.
- **Vocabulario adecuado:** el servidor responsable de la atención representa a la Registraduría Nacional del Estado Civil; por tanto, debe mantener en todo

|                                                                                                                                        |                  |                                         |                |        |
|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------|-----------------------------------------|----------------|--------|
| <br><b>REGISTRADURÍA</b><br>NACIONAL DEL ESTADO CIVIL | <b>PROCESO</b>   | SERVICIO AL COLOMBIANO                  | <b>CÓDIGO</b>  | SCPT04 |
|                                                                                                                                        | <b>DOCUMENTO</b> | PROTOCOLO DE ATENCIÓN A LOS COLOMBIANOS | <b>VERSIÓN</b> | 2      |

Aprobado 11/02/2026

momento un lenguaje verbal respetuoso y formal, utilizando un vocabulario claro, sencillo y comprensible para la persona que recibe la información. Asimismo, debe evitar la repetición de interjecciones —como “hum” o “ajá”— durante la atención, ya que pueden generar distracciones o transmitir falta de profesionalismo.

- **Frases de etiqueta telefónica:** hace referencia a la formalidad durante el proceso de atención, desde la contestación de la llamada hasta el cierre de esta llamada. Se sugiere el uso de expresiones como: *“por favor”, si “señor”, o “señora”, “gracias por su espera” o “permítame válido la información”, “le entiendo”, “le comprendo”, etc.*
- **Personalización de la llamada:** el uso del nombre del usuario y parte interesada genera confianza entre los interlocutores. Sin embargo, no debe hacerse de forma exagerada durante el proceso de atención.
- **Escucha activa al peticionario:** se debe comprender que quien se comunica con la Registraduría tiene una necesidad o un requerimiento que, en algunos casos, puede estar acompañado de estrés previo. Por ello, el servidor debe brindar una atención activa, respetuosa y enfocada durante toda la llamada. Esto implica escuchar atentamente la situación, evitar solicitar más de una vez la información ya suministrada y contar con la habilidad para encuadrar el requerimiento, interviniendo de manera oportuna y respetuosa cuando sea necesario para clarificar la solicitud y poder ofrecer una respuesta adecuada.
- **Transmisión de seguridad:** el servidor debe tener certeza de la información que transmite al usuario y parte interesada, omitiendo titubeos y silencios. En caso de que se desconozca una información, puede hacerlo saber, indicado que *“validará la información”* con el fin de orientarle correctamente.
- **Tiempo de espera:** es necesario poner una llamada en espera para validar una información con la que no se cuenta o porque se va a realizar un redireccionamiento.

|                                                                                                                                        |                  |                                         |                |        |
|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------|-----------------------------------------|----------------|--------|
| <br><b>REGISTRADURÍA</b><br>NACIONAL DEL ESTADO CIVIL | <b>PROCESO</b>   | SERVICIO AL COLOMBIANO                  | <b>CÓDIGO</b>  | SCPT04 |
|                                                                                                                                        | <b>DOCUMENTO</b> | PROTOCOLO DE ATENCIÓN A LOS COLOMBIANOS | <b>VERSIÓN</b> | 2      |

Aprobado 11/02/2026

- **Uso adecuado de los tiempos de espera:** se debe retomar la llamada constantemente para que el usuario y parte interesada sienta acompañamiento constante por parte del servidor y no cuelgue la llamada.
- **Confirmación de la información suministrada:** verificar con el usuario y parte interesada que la información transmitida haya sido clara, comprensible y que atienda su requerimiento, con el fin de evitar un reproceso, y una posterior llamada con la misma solicitud.

### 3.2.2 Recomendaciones para la atención inicial por canal telefónico.

Cuando ingrese una llamada a la Registraduría recuerde que usted representa la Entidad por lo que debe tener la disposición para la atención y la función que le fue encargada.

- Se sugiere atender la llamada antes del tercer timbre.
- Saludar al usuario y parte interesada diciendo:

*“Muy buenos días/tardes.*

*Se ha comunicado con la Registraduría Nacional del Estado Civil.*

*Mi nombre es [nombre del funcionario].*

*¿Con quién tengo el gusto de hablar?”*

- Establecido el nombre del usuario y parte interesada, dirigirse nuevamente a él por su nombre antecedido de **“Señor”, “Señora”** e informe sobre la política de tratamiento de datos personales de la Entidad, solicite la autorización de la misma e indique que debe hacer el registro de la llamada, así:

*“Señor/Señora [apellido del usuario]:*

*Antes de continuar, me permito informarle que la Registraduría Nacional del Estado Civil cuenta con una Política de Tratamiento de Datos Personales, mediante la cual se garantiza la confidencialidad,*

|                                                                                                                                        |                  |                                         |                |        |
|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------|-----------------------------------------|----------------|--------|
| <br><b>REGISTRADURÍA</b><br>NACIONAL DEL ESTADO CIVIL | <b>PROCESO</b>   | SERVICIO AL COLOMBIANO                  | <b>CÓDIGO</b>  | SCPT04 |
|                                                                                                                                        | <b>DOCUMENTO</b> | PROTOCOLO DE ATENCIÓN A LOS COLOMBIANOS | <b>VERSIÓN</b> | 2      |

Aprobado 11/02/2026

*seguridad y uso adecuado de la información suministrada.*

*¿Autoriza usted el tratamiento de sus datos personales para efectos de gestionar y dar respuesta a su solicitud?*

*En caso afirmativo, procederé a registrar unos datos básicos para dejar constancia de esta llamada. Por favor, indíqueme:*

1. *Sus nombres y apellidos.*
2. *Número de documento de identificación.*
3. *Ciudad.*
4. *Un dato de contacto, que puede ser un correo electrónico o un número telefónico”.*

- Luego de hacer el registro de la llamada, dirigirse nuevamente al usuario y parte interesada por su nombre antecedido de “**Señor**”, “**Señora**” y pregunte:

*“Señor/Señora [apellido del usuario], por favor indíqueme:  
¿En qué le puedo servir?”*

### **3.2.3 Recomendaciones para el Desarrollo del servicio**

- Escuche atentamente tomando nota de los puntos importantes.
- Esperar, sin interrumpir, a que el usuario y parte interesada termine de hablar antes de responder siguiendo el guion establecido.

Si la solicitud puede resolverse, debe proporcionarse la información completa. Para ello, puede consultarse el Manual de Minutas o Plantillas para el Trámite y Respuesta de PQRSDC de la Registraduría Nacional del Estado Civil (RNEC, 2025), disponible en: <https://intranet.registraduria.gov.co/IMG/pdf/scmn02.pdf>

|                                                                                                                                        |           |                                         |         |        |
|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------|-----------------------------------------|---------|--------|
| <br><b>REGISTRADURÍA</b><br>NACIONAL DEL ESTADO CIVIL | PROCESO   | SERVICIO AL COLOMBIANO                  | CÓDIGO  | SCPT04 |
|                                                                                                                                        | DOCUMENTO | PROTOCOLO DE ATENCIÓN A LOS COLOMBIANOS | VERSIÓN | 2      |

Aprobado 11/02/2026

- Es posible que el servidor que recibe la llamada no tenga la información para responder, por lo que necesitará validar la información, apoyarse en algún compañero para dar respuesta de fondo o indagar en el Manual de Minutas o Plantillas para el Trámite y Respuesta de PQRSDC o en la página institucional, por lo tanto, se pondrá la llamada en espera para validar:

*“Señor/Señora [apellido del usuario]:*

*Le solicito, por favor, que me permita unos minutos en línea mientras valido la información necesaria para brindarle una respuesta completa.*

*Muchas gracias.”*

- *“Una vez finalizada la validación, se retoma la llamada (recuerde colocar la llamada en espera de manera adecuada).*

*Señor/Señora [apellido del usuario], gracias por su amable espera en línea. Me permito informarle que [indicar aquí el asunto de la respuesta].”*

- Es posible que el servidor que recibe la llamada para brindar una orientación deba **consultar la herramienta PMT**, por lo que deberá poner la llamada en espera mientras consulta la información para dar la respuesta:

*“Señor/Señora [apellido del usuario]:*

*Le solicito, por favor, que me permita unos minutos en línea mientras consulto la información necesaria para brindarle una respuesta.*

*Muchas gracias.*

*Recuerde poner la llamada en espera de manera adecuada.*

*Una vez realizada la consulta, se retoma la comunicación:*

*Señor/Señora [apellido del usuario], gracias por su amable espera*

|                                                                                                                                        |           |                                         |         |        |
|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------|-----------------------------------------|---------|--------|
| <br><b>REGISTRADURÍA</b><br>NACIONAL DEL ESTADO CIVIL | PROCESO   | SERVICIO AL COLOMBIANO                  | CÓDIGO  | SCPT04 |
|                                                                                                                                        | DOCUMENTO | PROTOCOLO DE ATENCIÓN A LOS COLOMBIANOS | VERSIÓN | 2      |

Aprobado 11/02/2026

*en línea.*

*Le informo que, verificada la herramienta [indicar el sistema o fuente consultada], se evidencia que [describir el asunto de la respuesta].”*

- Es posible que durante la atención de la llamada el **usuario** se encuentre **molesto**, por lo tanto, el servidor deberá mantener la calma, la educación y comprender que no es nada personal, para llevar a buen término la atención. Es probable que se requiera repetir más de una vez la siguiente intervención:

*“Señor/Señora [apellido del usuario]:*

*Le solicito, de manera muy respetuosa, que por favor me indique tranquilamente cuál es su petición, con el fin de brindarle una atención adecuada y comprender plenamente la situación en la que se encuentra.*

*Muchas gracias.”*

- Si el **usuario** es **irrespetuoso** y no permite establecer una comunicación cordial para atender su solicitud, el servidor deberá finalizar la comunicación por irrespetuosa así:

*Manejo de lenguaje ofensivo o agresivo por parte del usuario*

*“Estimado usuario:*

*Teniendo en cuenta que el lenguaje y la comunicación utilizados resultan ofensivos y agresivos, lo cual impide mantener una interacción cordial y adecuada para atender su solicitud, me permito informarle que, de acuerdo con lo establecido en la Ley 1755 de 2015, todas las peticiones deben formularse de manera respetuosa. En caso de no ser así, la Registraduría Nacional del Estado Civil está facultada para finalizar esta comunicación de manera unilateral.*

|                                                                                                                                        |                  |                                         |                |        |
|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------|-----------------------------------------|----------------|--------|
| <br><b>REGISTRADURÍA</b><br>NACIONAL DEL ESTADO CIVIL | <b>PROCESO</b>   | SERVICIO AL COLOMBIANO                  | <b>CÓDIGO</b>  | SCPT04 |
|                                                                                                                                        | <b>DOCUMENTO</b> | PROTOCOLO DE ATENCIÓN A LOS COLOMBIANOS | <b>VERSIÓN</b> | 2      |

Aprobado 11/02/2026

*Recuerde que estamos dispuestos a atenderle en una próxima oportunidad, a través de cualquiera de nuestros canales de comunicación, dentro de los términos del respeto y la cordialidad.”*

- Si la **solicitud** del usuario **no es clara**, indague para lograr una información puntual, así:

*“Señor/Señora [apellido del usuario]:*

*Por favor, ¿podría ser más claro(a) en su solicitud?*

*Una vez el usuario amplíe la información, confirme con él la exactitud de los datos o detalles suministrados.”*

- Si la **solicitud es incompleta**, indíquelo al usuario:

*“Señor/Señora [apellido del usuario]:*

*Por favor, ¿podría ser más claro(a) en su solicitud?*

*Los datos que nos ha suministrado no son suficientes para brindar un tratamiento adecuado a su requerimiento. Le solicito, por favor, que me indique de manera completa la información necesaria para continuar con el trámite.*

*Una vez el usuario amplíe su información, confirme con él la exactitud de los datos suministrados.*

*En caso de que la información continúe incompleta, indíquelo al usuario:*

*‘Puede suministrar los datos que faltan en un término de 30 días hábiles.’”*

|                                                                                                                                        |                  |                                         |                |        |
|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------|-----------------------------------------|----------------|--------|
| <br><b>REGISTRADURÍA</b><br>NACIONAL DEL ESTADO CIVIL | <b>PROCESO</b>   | SERVICIO AL COLOMBIANO                  | <b>CÓDIGO</b>  | SCPT04 |
|                                                                                                                                        | <b>DOCUMENTO</b> | PROTOCOLO DE ATENCIÓN A LOS COLOMBIANOS | <b>VERSIÓN</b> | 2      |

Aprobado 11/02/2026

- Es posible que el usuario le solicite al servidor que atiende la llamada que le radiqué su petición, por lo tanto, el medio más expedito será a través del **Formulario Virtual**, toda vez que, al finalizar se le indicará el número de radicado. Es importante, solicitar los datos del peticionario, los datos de contacto y la solicitud:

*“Señor/Señora [apellido del usuario]:*

*De acuerdo con su solicitud, se procederá a radicar su petición a través del Formulario Virtual. Para ello, necesito solicitarle algunos datos con el fin de diligenciar correctamente el formato. Una vez realizada la radicación, le informaré el número correspondiente.  
¿Es correcto?*

*A continuación, le solicitaré:*

1. **Sus datos biográficos.** – Se registran conforme a los campos requeridos por el Formulario Virtual.
2. **Sus datos de contacto.** – Se solicita la información indicada en el Formulario para garantizar una adecuada comunicación y seguimiento.
3. **Su solicitud.** – Se digita exactamente lo manifestado por el peticionario, brindando apoyo para estructurar el texto de manera que la petición quede formulada de forma puntual y clara.”

La petición deberá redactarse tal y como se solicite, y hecho el texto debe leerse para la aprobación:

*“Permítame leerle nuevamente el texto de su solicitud para que pueda aprobarlo.  
(Realice la lectura íntegra del texto.)  
¿Está conforme con lo escrito?”*

|                                                                                                                                        |                  |                                         |                |        |
|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------|-----------------------------------------|----------------|--------|
| <br><b>REGISTRADURÍA</b><br>NACIONAL DEL ESTADO CIVIL | <b>PROCESO</b>   | SERVICIO AL COLOMBIANO                  | <b>CÓDIGO</b>  | SCPT04 |
|                                                                                                                                        | <b>DOCUMENTO</b> | PROTOCOLO DE ATENCIÓN A LOS COLOMBIANOS | <b>VERSIÓN</b> | 2      |

Aprobado 11/02/2026

- Si la Registraduría es competente para conocer, tramitar y resolver la solicitud del usuario, pero la dependencia, área o servidor público que recibe la llamada no lo es, la comunicación debe ser redireccionada al responsable correspondiente e informarse de ello al peticionario. Antes de transferir la llamada, es importante solicitar al usuario que permanezca en línea unos momentos mientras se establece contacto con el área o el servidor competente:

*“Señor/Señora [apellido del usuario]:*

*Le informo que, para atender adecuadamente su solicitud, es necesario transferir su llamada al área [nombre del área correspondiente], a la extensión [número de extensión].*

*Por lo tanto, le solicito, por favor, que me permita unos minutos en línea mientras el responsable atiende la comunicación.”*

- El servidor que recibe la llamada debe marcar la extensión correspondiente, esperar a que sea contestada e informar al funcionario que atiende que transferirá la llamada del señor o la señora [nombre del usuario], quien requiere atención en el asunto indicado. Solo entonces debe proceder con la transferencia. En ningún caso debe transferirse una llamada sin verificar previamente que alguien atenderá al peticionario. No hay nada más molesto para el usuario que ser remitido a una extensión donde nadie responde.
- Si al marcar la extensión correspondiente no se obtiene respuesta, el servidor debe retomar la llamada del usuario y ofrecerle alternativas para resolver su solicitud. Estas pueden incluir: informarle cuál es la dependencia responsable y sus extensiones; indicarle la posibilidad de radicar su petición a través del Formulario Virtual; o tomar sus datos de contacto —como número telefónico y correo electrónico— con el compromiso institucional de que el funcionario competente se comunicará para atender su requerimiento:

|                                                                                                                                        |                  |                                         |                |        |
|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------|-----------------------------------------|----------------|--------|
| <br><b>REGISTRADURÍA</b><br>NACIONAL DEL ESTADO CIVIL | <b>PROCESO</b>   | SERVICIO AL COLOMBIANO                  | <b>CÓDIGO</b>  | SCPT04 |
|                                                                                                                                        | <b>DOCUMENTO</b> | PROTOCOLO DE ATENCIÓN A LOS COLOMBIANOS | <b>VERSIÓN</b> | 2      |

Aprobado 11/02/2026

*“Señor/Señora [apellido del usuario]:*

*Gracias por su espera en línea. La extensión a la cual estamos tratando de comunicarnos no se encuentra disponible o está ocupada en este momento. Dado que dicha área es la responsable de resolver su solicitud, me permito ofrecerle las siguientes opciones:*

- 1. Indicarle la dependencia y todas sus extensiones de contacto, para que usted pueda comunicarse directamente con los responsables.*
- 2. Radicar su petición a través del Formulario Virtual de Atención, disponible en nuestra página institucional.*
- 3. Tomar sus datos de contacto, a fin de que el área encargada se comuniquen con usted cuando sea posible.”*

- Si el servidor competente se encuentra en una sede diferente y, por tanto, no es posible transferir la llamada —por ejemplo, cuando la atención corresponde a la Registraduría Distrital o a una Delegación Departamental mientras la comunicación se recibe en la Sede Central—, se deberán proporcionar al usuario los datos de contacto disponibles para su adecuada atención:

*“Señor/Señora [apellido del usuario]:*

*Le informo que su solicitud debe ser atendida por [nombre del área competente].*

*Por lo tanto, puede comunicarse a los teléfonos y extensiones [relación de números y extensiones], o escribir al correo electrónico institucional [dirección de correo electrónico].”*

|                                                                                                                                        |           |                                         |         |        |
|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------|-----------------------------------------|---------|--------|
| <br><b>REGISTRADURÍA</b><br>NACIONAL DEL ESTADO CIVIL | PROCESO   | SERVICIO AL COLOMBIANO                  | CÓDIGO  | SCPT04 |
|                                                                                                                                        | DOCUMENTO | PROTOCOLO DE ATENCIÓN A LOS COLOMBIANOS | VERSIÓN | 2      |

Aprobado 11/02/2026

- Si el asunto **no corresponde a la competencia de la Registraduría** deberá informársele al usuario y parte interesada, e indicarle si tiene conocimiento cuál es la autoridad competente para resolver su solicitud:

*“Señor/Señora [apellido del usuario]:*

*De acuerdo con la información que usted me indica, el contenido de su solicitud no es competencia de la Registraduría Nacional del Estado Civil.*

- *Si el servidor conoce con certeza la entidad competente:*

*‘Por lo tanto, le informo que debe ponerse en contacto con [nombre de la entidad o dependencia competente] para que su solicitud sea atendida.’*

- *Si el servidor no conoce la entidad competente:*

*‘Por lo tanto, le recomiendo comunicarse con las entidades u organizaciones responsables del asunto para obtener la orientación correspondiente.’”*

### 3.2.4 Finalización de la Llamada

- Antes de finalizar la llamada verificar con el usuario que comprendió claramente la información y preguntar si hay algo más en lo que se le pueda servir.

*“Estimado(a) Señor/Señora [apellido del usuario]:*

*¿Ha sido clara la información brindada?*

*¿Podemos asistirle en algo más?”*

- Despedirse amablemente llamándolo por su nombre, invitarlo a realizar la encuesta de satisfacción, a consultar el portafolio de servicios y agradecerle por comunicarse con la Entidad.

|                                                                                                                                        |                  |                                         |                |        |
|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------|-----------------------------------------|----------------|--------|
| <br><b>REGISTRADURÍA</b><br>NACIONAL DEL ESTADO CIVIL | <b>PROCESO</b>   | SERVICIO AL COLOMBIANO                  | <b>CÓDIGO</b>  | SCPT04 |
|                                                                                                                                        | <b>DOCUMENTO</b> | PROTOCOLO DE ATENCIÓN A LOS COLOMBIANOS | <b>VERSIÓN</b> | 2      |

Aprobado 11/02/2026

““Estimado(a) Señor/Señora [apellido del usuario]:

*Ha sido un gusto atenderle. Estamos atentos para apoyarle ante cualquier nueva inquietud que pueda presentarse.*

*Le invitamos a ingresar a la página web de la Registraduría Nacional del Estado Civil: [www.registraduria.gov.co](http://www.registraduria.gov.co), donde podrá consultar nuestro portafolio de trámites y servicios. Así mismo, podrá diligenciar la encuesta de satisfacción del servicio al ciudadano, accediendo a la sección ‘Institucional’ y desplazándose hasta el final de la página, donde encontrará la opción ‘Encuesta de satisfacción de servicio al colombiano’.*

*Agradecemos su valiosa opinión. Gracias por comunicarse con la Registraduría Nacional del Estado Civil.”*

### 3.3 PROTOCOLO DE ATENCIÓN CORRESPONDENCIA

Este canal permite que los ciudadanos, mediante comunicaciones escritas, realicen trámites, soliciten servicios y requieran información, orientación o asistencia relacionada con las funciones de la Registraduría. Los buzones de sugerencias también hacen parte de este canal.



|                                                                                                                                        |                  |                                         |                |        |
|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------|-----------------------------------------|----------------|--------|
| <br><b>REGISTRADURÍA</b><br>NACIONAL DEL ESTADO CIVIL | <b>PROCESO</b>   | SERVICIO AL COLOMBIANO                  | <b>CÓDIGO</b>  | SCPT04 |
|                                                                                                                                        | <b>DOCUMENTO</b> | PROTOCOLO DE ATENCIÓN A LOS COLOMBIANOS | <b>VERSIÓN</b> | 2      |

Aprobado 11/02/2026

**Figura 5.** Flujo de Servicio Canal de Correspondencia

**Fuente.** Elaboración Propia – Oficina de Planeación

### 3.3.1 Recomendaciones generales

- **Presentación personal.** La presentación personal influye directamente en la percepción que el ciudadano construye sobre el servidor de la Registraduría. Por ello, es fundamental mantener una apariencia adecuada al rol que se desempeña y preservar en todo momento la imagen institucional.
- **Comportamiento.** Atender asuntos personales en horario laboral, comer, chatear o conversar con compañeros —cuando no es indispensable para resolver la solicitud— genera una mala percepción en el ciudadano, pues le transmite la idea de que sus necesidades no son importantes.
- **La expresividad en el rostro.** La expresión facial no requiere exageraciones ni sonrisas forzadas; basta con mirar al interlocutor a los ojos para transmitir interés. El lenguaje gestual y corporal debe ser coherente con el trato verbal, es decir, respetuoso, educado y cortés.
- **Lenguaje.** El lenguaje y el tono de voz complementan y refuerzan el mensaje verbal. Por ello, es fundamental seleccionar adecuadamente el vocabulario, modular la voz según la situación y vocalizar de manera clara para asegurar que la información sea plenamente comprensible.
- **La postura.** La postura adoptada durante la atención al ciudadano refleja lo que se piensa y se siente, pues el cuerpo transmite aquello que la voz no expresa. Por ello, se recomienda mantener la columna flexible, el cuello y los hombros relajados, y evitar posturas rígidas o forzadas.
- **El puesto de trabajo.** El cuidado y la apariencia del puesto de trabajo impactan de manera directa la percepción del ciudadano. Un espacio sucio, desordenado o lleno de elementos ajenos a la labor transmite descuido y falta

|                                                                                                                                        |                  |                                         |                |        |
|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------|-----------------------------------------|----------------|--------|
| <br><b>REGISTRADURÍA</b><br>NACIONAL DEL ESTADO CIVIL | <b>PROCESO</b>   | SERVICIO AL COLOMBIANO                  | <b>CÓDIGO</b>  | SCPT04 |
|                                                                                                                                        | <b>DOCUMENTO</b> | PROTOCOLO DE ATENCIÓN A LOS COLOMBIANOS | <b>VERSIÓN</b> | 2      |

Aprobado 11/02/2026

de profesionalismo. Asimismo, deben evitarse distractores, como música a alto volumen u otros elementos que afecten la atención.

### 3.3.1.1 Contacto inicial

- Tener a la mano y en funcionamiento los elementos necesarios para recibir y radicar la correspondencia.
- Saludar con una sonrisa, haciendo contacto visual, y manifestar con la expresión la disposición para servir al usuario. Puede decir ***“Buenos días/tardes ¿en qué le puedo servir?”***
- Preguntar al usuario y parte interesada su nombre y usarlo para dirigirse a él, anteponiendo ***“Señor” o “Señora”***.

### 3.3.1.2 Desarrollo del servicio

- Recibir los documentos que el ciudadano quiere radicar, si el documento no es competencia de la Entidad, informar de esta circunstancia al ciudadano. En caso de que insista en radicarlo, recibirlo.
- Destapar el sobre, y verificar el contenido y anexos.
- Registrarlo en el sistema, o en la herramienta dispuesta para tal fin, y asignarle un número de radicado.

### 3.3.1.3 Finalización del servicio

- Firmar o sellar la copia o planilla del remitente e informar al usuario el proceso que sigue la entidad.
- Si el requerimiento no es competencia de la Registraduría, trasladarlo a la entidad competente, en el menor tiempo posible, e informárselo al usuario.

|                                                                                                                                        |                  |                                         |                |        |
|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------|-----------------------------------------|----------------|--------|
| <br><b>REGISTRADURÍA</b><br>NACIONAL DEL ESTADO CIVIL | <b>PROCESO</b>   | SERVICIO AL COLOMBIANO                  | <b>CÓDIGO</b>  | SCPT04 |
|                                                                                                                                        | <b>DOCUMENTO</b> | PROTOCOLO DE ATENCIÓN A LOS COLOMBIANOS | <b>VERSIÓN</b> | 2      |

Aprobado 11/02/2026

### 3.3.2 Buzón de sugerencias

- Disponer del buzón de sugerencias en un lugar visible y accesible para el usuario.
- Revisar periódicamente la disponibilidad del Formato SCFT01 *“Formulario Escrito de Atención al Colombiano Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias, y Denuncias PQRSDC”* y bolígrafos para que los usuarios presenten sugerencias o peticiones.
- 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 de la persona autorizada para tal fin. De la apertura se debe dejar un acta en la que se indique cuántas solicitudes había en el buzón.
- Las solicitudes deben ser radicadas para su respectivo registro y tratamiento conforme al procedimiento de atención de PQRSDC de la entidad. 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, Titan).

### 3.4 PROTOCOLO DE ATENCIÓN VIRTUAL

Este canal integra todos los medios de atención al ciudadano que se prestan a través de tecnologías de la información y las comunicaciones, tales como el chat, las redes sociales, el correo electrónico y el formulario virtual. La atención virtual constituye actualmente un espacio de interacción global entre los ciudadanos y las entidades públicas; por ello, representa un desafío para garantizar una comunicación efectiva y bidireccional entre la Registraduría y sus usuarios.

La divulgación de información a través del canal virtual debe ajustarse a las normas que regulan el derecho de petición, a la Ley de Protección de Datos Personales y,

|                                                                                                                                        |                  |                                         |                |        |
|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------|-----------------------------------------|----------------|--------|
| <br><b>REGISTRADURÍA</b><br>NACIONAL DEL ESTADO CIVIL | <b>PROCESO</b>   | SERVICIO AL COLOMBIANO                  | <b>CÓDIGO</b>  | SCPT04 |
|                                                                                                                                        | <b>DOCUMENTO</b> | PROTOCOLO DE ATENCIÓN A LOS COLOMBIANOS | <b>VERSIÓN</b> | 2      |

Aprobado 11/02/2026

en lo relativo al uso y manejo de redes sociales (Facebook, Instagram, Twitter, LinkedIn, entre otras), a lo dispuesto en la Circular 01 del 22 de marzo de 2019 de la Presidencia de la República y en la Sentencia T-230 de 2020.

- **Recomendación general**

### 3.4.1 En los casos en los cuales las respuestas incluyan datos personales, ofrecer enviar la respuesta por medios más formales (Habeas Data). Correo electrónico



**Figura 6.** Flujo del Servicio Correo de Electrónico

**Fuente.** Elaboración Propia – Oficina de Planeación

#### 3.4.1.1 Recomendaciones generales

- El servidor de la Registraduría es el responsable del uso de su cuenta de correo, razón por la cual no debe permitirle a terceros acceder.
- El correo electrónico institucional no debe usarse para temas personales, ni para enviar cadenas o distribuir mensajes con contenidos que puedan afectar a la entidad.
- Seguir el protocolo establecido por la entidad con relación al uso de la plantillas y firmas.
- Imprimir los correos electrónicos únicamente en los casos en que sea absolutamente necesario manipular o conservar una copia en papel.
- Responder siempre desde el correo electrónico oficial de la entidad.

|                                                                                                                                        |                  |                                         |                |        |
|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------|-----------------------------------------|----------------|--------|
| <br><b>REGISTRADURÍA</b><br>NACIONAL DEL ESTADO CIVIL | <b>PROCESO</b>   | SERVICIO AL COLOMBIANO                  | <b>CÓDIGO</b>  | SCPT04 |
|                                                                                                                                        | <b>DOCUMENTO</b> | PROTOCOLO DE ATENCIÓN A LOS COLOMBIANOS | <b>VERSIÓN</b> | 2      |

Aprobado 11/02/2026

- Analizar si la solicitud le compete a la entidad; de lo contrario, remita a la entidad encargada e informar de ello al ciudadano.

### 3.4.1.2 Desarrollo del servicio

- Definir el tema del mensaje con claridad y concisión en el campo del **“Asunto”**.
- En el campo **“Para”** designar el destinatario principal. Esta es la persona a quien se le envía el correo electrónico.
- En el campo **“CC”** (con copia) seleccionar a las personas que deben estar informadas sobre la comunicación.
- Empezar la comunicación con una frase como **“según su solicitud de fecha... relacionada con...”** o **“En respuesta a su solicitud de fecha...relacionada con...”**.
- Escribir siempre en un tono impersonal.
- Ser conciso. Leer un correo electrónico cuesta más trabajo que una carta en un papel. Los mensajes de correo electrónico muy largos pueden volverse difíciles de entender.
- Redactar oraciones cortas y precisas. Si el mensaje es largo, dividirlo en varios párrafos para que sea más fácil de leer. Un texto preciso, bien estructurado, ayuda a evitar malentendidos o confusiones.
- No escribir líneas de más de 80 caracteres. Muchos monitores no permiten ver más en la pantalla.
- No use mayúsculas sostenidas, negrillas ni signos de admiración si son estrictamente necesarios.
- Responder todas las preguntas que hizo el ciudadano de forma clara y precisa.

|                                                                                                                                        |                  |                                         |                |        |
|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------|-----------------------------------------|----------------|--------|
| <br><b>REGISTRADURÍA</b><br>NACIONAL DEL ESTADO CIVIL | <b>PROCESO</b>   | SERVICIO AL COLOMBIANO                  | <b>CÓDIGO</b>  | SCPT04 |
|                                                                                                                                        | <b>DOCUMENTO</b> | PROTOCOLO DE ATENCIÓN A LOS COLOMBIANOS | <b>VERSIÓN</b> | 2      |

Aprobado 11/02/2026

- Si se debe adjuntar documentos al mensaje considerar quiénes son los destinatarios. Es posible que el destinatario de un archivo adjunto no tenga el software para leerlo.
- Guardar el archivo en un formato que la mayoría puedan leer. Además conviene estar atento al tamaño del adjunto pues un archivo muy pesado podría ser bloqueado por el servidor del correo electrónico del destinatario.

#### 3.4.1.3 Finalización del servicio

- El servidor de la Registraduría debe asegurarse de que, debajo de su firma, aparezcan todos los datos necesarios para que el ciudadano pueda identificarlo y contactarlo en caso de ser necesario. Esta información debe incluir el cargo, número telefónico, correo electrónico institucional y el nombre y dirección web de la Entidad. Asimismo, es indispensable utilizar las plantillas oficiales de firma establecidas por la Registraduría.
- Revisar de manera completa el mensaje antes de hacer clic en **“Enviar”**. Con esto se evitará cometer errores que generen una mal impresión de la Registraduría en quien recibe el correo electrónico.
- Así mismo, invitarlo a consultar el portafolio de trámites y servicios disponible en el mismo sitio web.

#### 3.4.1.4 Formulario virtual

La Registraduría Nacional del Estado Civil pone a disposición de los usuarios un formulario virtual de PQRSDC, disponible en: <https://gestordocumental.registraduria.gov.co:4450/>. A través de este formulario pueden registrarse peticiones, quejas, reclamos, sugerencias, denuncias y consultas sobre asuntos de competencia de la Entidad, sin necesidad de seguir un protocolo específico de atención. No obstante, su trámite debe ajustarse a lo dispuesto en la Resolución No. 9923 del 12 de septiembre de 2024, mediante la cual se establece el reglamento interno para el trámite de las PQRSDC, así como a lo previsto en el Manual de minutas o plantillas para el trámite y respuesta de

|                                                                                                                                        |                  |                                         |                |        |
|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------|-----------------------------------------|----------------|--------|
| <br><b>REGISTRADURÍA</b><br>NACIONAL DEL ESTADO CIVIL | <b>PROCESO</b>   | SERVICIO AL COLOMBIANO                  | <b>CÓDIGO</b>  | SCPT04 |
|                                                                                                                                        | <b>DOCUMENTO</b> | PROTOCOLO DE ATENCIÓN A LOS COLOMBIANOS | <b>VERSIÓN</b> | 2      |

Aprobado 11/02/2026

PQRSDC en la RNEC (Registraduría Nacional del Estado Civil, 2024). .

### 3.4.3 Redes Sociales

El servicio a los usuarios y partes interesadas a través de las redes sociales permite la interacción en tiempo real entre el servidor público y el peticionario. Esto exige que el funcionario de la Registraduría desarrolle actitudes y aptitudes que garanticen un servicio oportuno, respetuoso y eficaz.

Plataformas como Facebook, Instagram, YouTube, X y LinkedIn permiten comunicarse con los usuarios mediante mensajes directos (Inbox) o a través de publicaciones visibles en los muros de las aplicaciones. Por lo tanto, las respuestas que contengan información pública y de interés general pueden ofrecerse directamente en los muros, mientras que la información de carácter personal o sensible debe atenderse exclusivamente mediante mensajes directos, en cumplimiento de las normas sobre derecho de petición y protección de datos personales.

En el caso particular de YouTube, que no permite la comunicación mediante mensajes directos, se debe informar a los usuarios que aquellas solicitudes que no correspondan a asuntos de interés general deben presentarse a través de otro canal o red social de la Entidad.

Es importante precisar que la administración de las redes sociales institucionales está a cargo de la Oficina de Comunicaciones y Prensa. No obstante, las solicitudes que constituyan derechos de petición o que involucren contenidos que deban ser tramitados como PQRSDC son competencia de la Coordinación de PQR de la Sede Central.

|                                                                                                                                        |                  |                                         |                |        |
|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------|-----------------------------------------|----------------|--------|
| <br><b>REGISTRADURÍA</b><br>NACIONAL DEL ESTADO CIVIL | <b>PROCESO</b>   | SERVICIO AL COLOMBIANO                  | <b>CÓDIGO</b>  | SCPT04 |
|                                                                                                                                        | <b>DOCUMENTO</b> | PROTOCOLO DE ATENCIÓN A LOS COLOMBIANOS | <b>VERSIÓN</b> | 2      |

Aprobado 11/02/2026

#### FLUJO DEL SERVICIO REDES SOCIALES



**Figura 7.** Flujo del Servicio Redes Sociales  
**Fuente.** Elaboración Propia – Oficina de Planeación

#### 3.4.3.1 Recomendaciones generales

- **Actitud de servicio:** es la disposición que se expresa hacia las diferentes situaciones expuestas por usuario durante el desarrollo de la atención.
- **Manejo de la información:** capacidad de argumentar las posiciones y respuestas que se le brindan a un usuario.
- **Vocabulario adecuado:** el servidor responsable de la atención está representando a la Registraría. Por lo tanto, debe mantenerse dentro de los parámetros de respeto, manejar el lenguaje escrito propio de las redes sociales, y usar un vocabulario claro, sencillo, y entendible para quien está recibiendo la información.
- **Frases de interacción adecuada:** hace referencia a la formalidad no estructurada -ya que la naturaleza de las redes sociales es el lenguaje amigable y cercano con el usuario- durante el proceso de su atención, para ello se sugiere

|                                                                                                                                        |           |                                         |         |        |
|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------|-----------------------------------------|---------|--------|
| <br><b>REGISTRADURÍA</b><br>NACIONAL DEL ESTADO CIVIL | PROCESO   | SERVICIO AL COLOMBIANO                  | CÓDIGO  | SCPT04 |
|                                                                                                                                        | DOCUMENTO | PROTOCOLO DE ATENCIÓN A LOS COLOMBIANOS | VERSIÓN | 2      |

Aprobado 11/02/2026

el uso de expresiones como: ***“por favor”, “gracias por su espera” o “permítame válido la información”***, entre otros.

- **Uso de los guiones establecidos:** se refiere al uso correcto de los guiones establecidos por la Registraduría para atender al usuario a través de la red social.
- **Uso adecuado de los tiempos de espera:** se debe tener en cuenta que este medio es de atención inmediata, sin embargo, debe hacerse saber al usuario que hay un acompañamiento constante por parte del servidor, sea mientras realiza una consulta para dar respuesta por el mismo medio, o sea para dar un redireccionamiento por competencia, informándole constantemente el paso a seguir.
- **Lectura activa al peticionario:** se debe comprender que quién se comunica con la Registraduría tiene una necesidad o requerimiento, que puede representar o no un estrés previo, por lo tanto, el servidor debe prestar la atención necesaria, activa y respetuosa, esto implica una interpretación atenta de la situación, no pedir más de una vez lo ya solicitado, y la habilidad de encuadrar el requerimiento, con el fin de no exponer, inclusive información que pueda ser mal usada por él mismo o por otros usuarios de las redes sociales.
- **Transmisión de seguridad:** el servidor debe tener certeza de la información que transmite al peticionario, en caso de que se desconozca una información, puede hacérselo saber, indicado que ***“validará la información”*** con el fin de orientarle correctamente.
- **Personalización de la atención:** el uso del perfil de usuario del peticionario genera confianza entre los interlocutores, por lo tanto, es indispensable el uso de este nombre o el que sugiera como titular el solicitante sin hacerlo de forma exagerada durante el proceso de atención.
- **Filtros adecuados:** es importante saber que es común que los usuarios no sepan cómo referirse de manera puntual a su requerimiento, así como es

|                                                                                                                                        |                  |                                         |                |        |
|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------|-----------------------------------------|----------------|--------|
| <br><b>REGISTRADURÍA</b><br>NACIONAL DEL ESTADO CIVIL | <b>PROCESO</b>   | SERVICIO AL COLOMBIANO                  | <b>CÓDIGO</b>  | SCPT04 |
|                                                                                                                                        | <b>DOCUMENTO</b> | PROTOCOLO DE ATENCIÓN A LOS COLOMBIANOS | <b>VERSIÓN</b> | 2      |

Aprobado 11/02/2026

posible que desconozca los términos institucionales para transmitir su solicitud, por lo tanto, el servidor debe realizar preguntas que permitan definir y aclarar la petición, todo lo anterior, desde el respeto, con el fin de obtener la información puntual que permita dar la respuesta al peticionario.

- **Confirmación de la información suministrada:** verificar con el usuario que la información transmitida sea clara, comprensible, y que atienda su requerimiento, con el fin de evitar un reproceso y que deba comunicarse nuevamente por el mismo asunto.
- **Uso adecuado de las redes sociales:** este medio permite la comunicación en doble vía, teniendo como propósito la comunicación menos formal, inmediata, cercana, y amigable de información, por lo tanto, no debe abusarse con fines ajenos de la Entidad. Así mismo, por la naturaleza de los asuntos a cargo de la Registraduría es imperativo salvaguardar los datos o información que pueda poner en peligro la privacidad o el uso inadecuado de la información expuesta en estos medios de comunicación masiva.
- **Corresponsabilidad en la información:** es importante informar a los usuarios que, aunque la comunicación se realiza a través del perfil oficial de la Entidad, también son responsables de proteger la información personal que publican y del uso que hacen de ella en este medio de comunicación masivo.
- **Uso de una correcta ortografía:** el servidor debe emplear un uso correcto de la ortografía y de los signos de puntuación para asegurar que las ideas se estructuren de manera clara y coherente. Asimismo, podrá utilizar modales, modismos y un léxico que faciliten una comunicación fluida y menos formal, teniendo en cuenta que este medio lo permite. Todo ello debe hacerse procurando siempre el bienestar, la adecuada comprensión y el respeto hacia todos los usuarios.

### 3.4.3.2 Contacto Inicial

Cuando ingrese una comunicación a través de las redes sociales a la Registraduría

|                                                                                                                                        |                  |                                         |                |        |
|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------|-----------------------------------------|----------------|--------|
| <br><b>REGISTRADURÍA</b><br>NACIONAL DEL ESTADO CIVIL | <b>PROCESO</b>   | SERVICIO AL COLOMBIANO                  | <b>CÓDIGO</b>  | SCPT04 |
|                                                                                                                                        | <b>DOCUMENTO</b> | PROTOCOLO DE ATENCIÓN A LOS COLOMBIANOS | <b>VERSIÓN</b> | 2      |

Aprobado 11/02/2026

recuerde que este medio representa la comunicación directa de la Entidad con el solicitante; por lo tanto, debe tener la disposición para la atención y la función que le fue encargada.

Se debe procurar la contestación de las comunicaciones en la mayor brevedad de tiempo posible.

- Saludar al usuario y parte interesada diciendo:

*“Buenos días/Buenas tardes (según corresponda).*

*Gracias por comunicarse con la Registraduría Nacional del Estado Civil.*

*Mi nombre es [nombre del servidor].”*

- Luego de que el usuario indique su solicitud, se debe dar apertura a la atención:

*“Hemos recibido su petición y continuaremos el trámite a través del Inbox de la red social, con el fin de proteger la información suministrada.”*

- Una vez se inicie el trámite por el Inbox, informe sobre la política de tratamiento de datos personales de la entidad, y solicite la autorización de la misma, y tome los siguientes datos:

- *Nombres y apellidos.*
- *Número de documento de identificación.*
- *Ciudad.*
- *Dato de contacto (correo electrónico o número telefónico).*

**Nota:** Para las redes sociales no se hará el registro de usuarios; sino que la estadística será extraída directamente de los paneles administradores de cada red social.

|                                                                                                                                        |           |                                         |         |        |
|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------|-----------------------------------------|---------|--------|
| <br><b>REGISTRADURÍA</b><br>NACIONAL DEL ESTADO CIVIL | PROCESO   | SERVICIO AL COLOMBIANO                  | CÓDIGO  | SCPT04 |
|                                                                                                                                        | DOCUMENTO | PROTOCOLO DE ATENCIÓN A LOS COLOMBIANOS | VERSIÓN | 2      |

Aprobado 11/02/2026

### 3.4.3.3 Desarrollo del servicio

Durante el proceso de atención a través de las redes sociales, se podrán presentar los siguientes escenarios:

- Si la **petición** no es **clara**:

*“Estimado usuario:*

*Le solicitamos brindar mayor claridad sobre el objeto de su solicitud, toda vez que las pretensiones no resultan comprensibles. Esta información es necesaria para poder ofrecerle la orientación y respuesta adecuadas.”*

- Si la **petición** es **incompleta**:

*“Estimado usuario:*

*Por favor, ¿podría ser más claro en su solicitud?*

*Los datos que nos ha suministrado no son suficientes para brindar un tratamiento adecuado a su petición. Le solicito, por favor, que me indique de manera completa los datos [especificar los datos requeridos].*

*Una vez el usuario amplíe la información, confirme con él la exactitud de los datos suministrados.*

*En caso de que la información continúe incompleta, indíquelo al usuario:*

*‘Puede suministrar los datos que faltan en un término de 30 días*

|                                                                                                                                        |                  |                                         |                |        |
|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------|-----------------------------------------|----------------|--------|
| <br><b>REGISTRADURÍA</b><br>NACIONAL DEL ESTADO CIVIL | <b>PROCESO</b>   | SERVICIO AL COLOMBIANO                  | <b>CÓDIGO</b>  | SCPT04 |
|                                                                                                                                        | <b>DOCUMENTO</b> | PROTOCOLO DE ATENCIÓN A LOS COLOMBIANOS | <b>VERSIÓN</b> | 2      |

Aprobado 11/02/2026

*hábiles.”*

- Si el **usuario** está **moleso** y es **irrespetuoso**, el servidor debe mantener la calma y la educación, y comprender que no es nada personal, para llevar a buen término la atención:

*“Estimado usuario:*

*Le solicito, de manera muy respetuosa, que por favor me indique con calma cuál es su petición, con el fin de brindarle una atención adecuada y comprender plenamente la situación en la que se encuentra.*

*Muchas gracias.”*

- Si el usuario no atiende la sugerencia anterior, y **continúa siendo irrespetuoso** finalice la comunicación:

*“Estimado usuario:*

*Le solicito, de manera muy respetuosa, que por favor me indique con calma cuál es su petición, con el fin de brindarle una atención adecuada y comprender plenamente la situación en la que se encuentra.*

*Muchas gracias.”*

- Si la Registraduría **no tiene competencia** para dar respuesta a la petición del usuario, se deberá informar teniendo en cuenta lo siguiente:

*“Estimado usuario:*

|                                                                                                                                        |                  |                                         |                |        |
|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------|-----------------------------------------|----------------|--------|
| <br><b>REGISTRADURÍA</b><br>NACIONAL DEL ESTADO CIVIL | <b>PROCESO</b>   | SERVICIO AL COLOMBIANO                  | <b>CÓDIGO</b>  | SCPT04 |
|                                                                                                                                        | <b>DOCUMENTO</b> | PROTOCOLO DE ATENCIÓN A LOS COLOMBIANOS | <b>VERSIÓN</b> | 2      |

Aprobado 11/02/2026

*De acuerdo con el contenido de su solicitud, se advierte que esta no es competencia de la Registraduría Nacional del Estado Civil.*

*- Si el servidor conoce con certeza la entidad competente:*

*‘Por lo tanto, se informa que debe ponerse en contacto con [nombre de la entidad o dependencia competente] para que su solicitud sea atendida.’*

*- Si el servidor no conoce la entidad competente:*

*‘Por lo tanto, debe comunicarse con las entidades u organizaciones responsables sobre el asunto para recibir la orientación correspondiente.’”*

- Si la **Registraduría Nacional del Estado Civil es competente** para conocer, tramitar y resolver una PQRSDC, pero el servidor de la Oficina de Comunicaciones y Prensa que recibe la solicitud no cuenta con acceso a las bases de datos institucionales (como el PMT), o si la petición debe ser atendida de fondo por otra área, **deberá ser redireccionada** al Grupo de PQRSDC, mediante el correo electrónico: **pqr sdf\_sedecentral@registraduria.gov.co**, conforme a los siguientes lineamientos:
  - Los correos deben ser remitidos uno a uno a través del correo institucional del servidor responsable de las redes sociales de la Oficina de Comunicaciones y Prensa.
  - Los correos deben contener la información de contacto e identificación del usuario además de la petición puntual.

*“Estimado usuario:*

*Su petición ha sido recibida a través de nuestras redes sociales. De acuerdo con lo señalado en los artículos 16 y 17 de la Ley 1755 de 2015, ‘Por medio*

|                                                                                                                                        |                  |                                         |                |        |
|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------|-----------------------------------------|----------------|--------|
| <br><b>REGISTRADURÍA</b><br>NACIONAL DEL ESTADO CIVIL | <b>PROCESO</b>   | SERVICIO AL COLOMBIANO                  | <b>CÓDIGO</b>  | SCPT04 |
|                                                                                                                                        | <b>DOCUMENTO</b> | PROTOCOLO DE ATENCIÓN A LOS COLOMBIANOS | <b>VERSIÓN</b> | 2      |

Aprobado 11/02/2026

*de la cual se regula el derecho fundamental de petición’, le solicitamos complementar la información con el fin de que el Grupo de PQRSDC de la Entidad pueda brindar un tratamiento adecuado a su solicitud. Por favor suministre:*

- Tipo de documento de identificación.
- Número de identificación.
- Nombres y apellidos completos.
- Ciudad.
- Fecha de nacimiento.
- Sexo.
- Tipo de población.
- Teléfono fijo y/o celular.
- Correo electrónico.
- Solicitud o petición puntual

*(Recuerde que, si su solicitud se refiere a un tercero, debe indicar los datos del titular de la consulta.) Así mismo, se le informa que, de acuerdo con el artículo 17 de la Ley 1755 de 2015, cuenta con un término máximo de un (1) mes para completar la información requerida.*

*Por último, le invitamos a consultar el portafolio de trámites y servicios disponible en el siguiente enlace de nuestra página web:*  
<https://www.registraduria.gov.co/-Tramites-Otros-Procedimientos-Administrativos-y-consultas-de-acceso-a-.html>

*Gracias por comunicarse con nosotros.”*

- El responsable del Grupo PQRSDC que reciba estas comunicaciones, será el encargado de clasificar el tipo y naturaleza de la solicitud.
- El responsable del Grupo PQRSDC remitirá la respuesta a través de correo electrónico o por la misma red social por medio de la cual se contactó.

|                                                                                                                                        |           |                                         |         |        |
|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------|-----------------------------------------|---------|--------|
| <br><b>REGISTRADURÍA</b><br>NACIONAL DEL ESTADO CIVIL | PROCESO   | SERVICIO AL COLOMBIANO                  | CÓDIGO  | SCPT04 |
|                                                                                                                                        | DOCUMENTO | PROTOCOLO DE ATENCIÓN A LOS COLOMBIANOS | VERSIÓN | 2      |

Aprobado 11/02/2026

- Si la solicitud del usuario está relacionada con el **portafolio de servicios**, se deberá informar:

*“Estimado usuario:*

*La información que usted requiere se encuentra disponible en la página web de la Registraduría Nacional del Estado Civil. Por lo tanto, le invitamos a ingresar a [www.registraduria.gov.co](http://www.registraduria.gov.co).”*

- Si la Registraduría tiene **competencia para atender la petición**, y puede ser atendida de manera inmediata<sup>3</sup>:

*“Estimado usuario, se informa que [indicar aquí el asunto de la respuesta].”*

- Si la Registraduría tiene competencia para atender la petición, y el servidor que recibe la comunicación para dar respuesta inmediata requiere validar la veracidad de la información o apoyarse en algún compañero para dar la respuesta de fondo, o indagar en las Guías de respuesta, en la página institucional o en algún compañero que tenga acceso inmediato a PMT, como el servidor de Facebook o las demás redes sociales, deberá informar al usuario:

*“Estimado usuario:*

*Le solicitamos unos minutos mientras se consulta la información necesaria para brindarle una respuesta. Muchas gracias.*

*Hecha la consulta, se retoma la comunicación.*

<sup>3</sup> Se indica que el equipo responsable de Comunicaciones y Prensa cuenta con las guías y plantillas oficiales de respuesta y atención de PQRSDC, las cuales se encuentran actualizadas. Por lo tanto, deberán ser utilizadas para garantizar una atención correcta y uniforme a los usuarios. Asimismo, el equipo contará con el apoyo del Grupo de PQRSDC de la Sede Central para validar o consultar la información que resulte necesaria..

|                                                                                                                                        |                  |                                         |                |        |
|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------|-----------------------------------------|----------------|--------|
| <br><b>REGISTRADURÍA</b><br>NACIONAL DEL ESTADO CIVIL | <b>PROCESO</b>   | SERVICIO AL COLOMBIANO                  | <b>CÓDIGO</b>  | SCPT04 |
|                                                                                                                                        | <b>DOCUMENTO</b> | PROTOCOLO DE ATENCIÓN A LOS COLOMBIANOS | <b>VERSIÓN</b> | 2      |

Aprobado 11/02/2026

*Gracias por su amable espera. Le informamos que, verificada la información, se evidencia que [indicar aquí el asunto de la respuesta].”*

#### **3.4.3.4 Finalizar la atención**

- Antes de finalizar la atención verificar con el usuario que comprendió claramente la información y preguntar si hay algo más en lo que se le pueda servir.

*“Estimado usuario:*

*¿Ha sido clara la información brindada?*

*¿Podemos servirle en algo más?”*

- Una vez se haya confirmado que el usuario está conforme con la respuesta, hay que despedirse, invitarlo a diligenciar la encuesta de satisfacción y agradecerle por comunicarse con la Entidad:

*“Estimado usuario, ha sido un gusto atenderle. Estamos atentos para apoyarle ante cualquier nueva inquietud que se le presente.*

*Lo invitamos a ingresar al siguiente enlace para diligenciar la encuesta de satisfacción sobre la atención recibida durante el acceso a trámites y servicios ante la Registraduría Nacional del Estado Civil: <https://encuestas.registraduria.gov.co/>  
Agradecemos su valiosa opinión.*

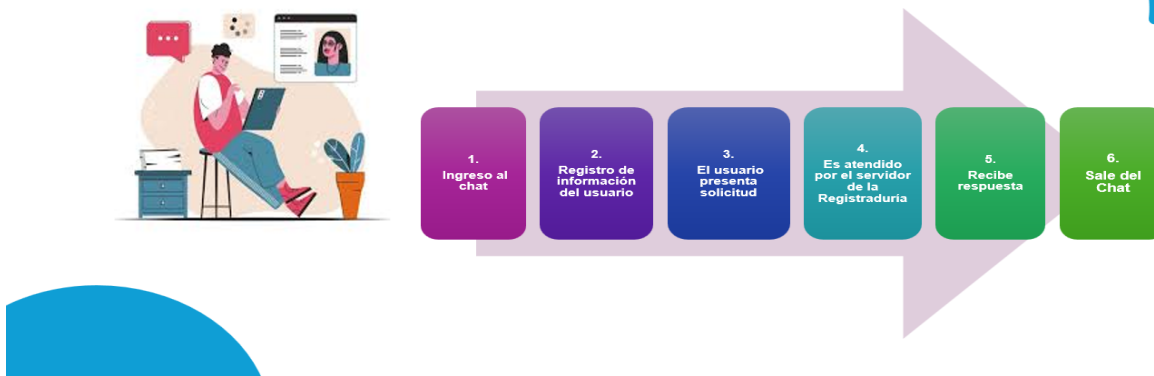
*Gracias por comunicarse con la Registraduría Nacional del Estado Civil.”*

|                                                                                                                                        |           |                                         |         |        |
|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------|-----------------------------------------|---------|--------|
| <br><b>REGISTRADURÍA</b><br>NACIONAL DEL ESTADO CIVIL | PROCESO   | SERVICIO AL COLOMBIANO                  | CÓDIGO  | SCPT04 |
|                                                                                                                                        | DOCUMENTO | PROTOCOLO DE ATENCIÓN A LOS COLOMBIANOS | VERSIÓN | 2      |

Aprobado 11/02/2026

### 3.4.4 Chat

#### FLUJO DEL SERVICIO CHAT



**Figura 8.** Flujo del Servicio Chat  
**Fuente.** Elaboración Propia – Oficina de Planeación

#### 3.4.4.1 Contacto inicial

- Iniciar el servicio lo más pronto posible después de que éste acceda al chat, evitar demoras o tiempos de espera no justificados.
- Responder las preguntas por orden de entrada en el servicio.
- Una vez se acepte la solicitud en el chat, saludar diciendo “*Buenos días/tardes, soy [Nombre y apellido del servidor]*”, informar sobre la política de tratamiento de datos personales de la entidad, y solicitar la autorización de la misma, y luego proceda a preguntar el nombre y el correo del interlocutor.
- En seguida preguntar “*¿En qué le puedo ayudar?*”.

#### 3.4.4.2 Desarrollo del servicio

|                                                                                                                                        |           |                                         |         |        |
|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------|-----------------------------------------|---------|--------|
| <br><b>REGISTRADURÍA</b><br>NACIONAL DEL ESTADO CIVIL | PROCESO   | SERVICIO AL COLOMBIANO                  | CÓDIGO  | SCPT04 |
|                                                                                                                                        | DOCUMENTO | PROTOCOLO DE ATENCIÓN A LOS COLOMBIANOS | VERSIÓN | 2      |

Aprobado 11/02/2026

- Una vez hecha la solicitud, se debe analizar su contenido y establecer si la pregunta, por el tema planteado o la complejidad de la respuesta, desborda las posibilidades de uso del chat. De ser así informar al usuario con el siguiente guion:

*“Estimado usuario:*

*Le ofrecemos disculpas, pero su solicitud no puede ser tramitada por este medio.*

*Lo invitamos a presentarla a través de nuestro **formulario virtual**, disponible en el siguiente enlace:*  
<https://gestordocumental.registraduria.gov.co:4450/>”

- Si la solicitud del usuario no es clara, conviene preguntar algo del tipo:

*“¿Podría precisarme con más detalle su solicitud o pregunta?  
¿Me puede facilitar algún dato adicional?”*

- Verificar con el usuario si ha comprendido, poniéndolo en sus propias palabras, y confirmar con el petionario si es correcta esa versión.
- Una vez entendida la solicitud y si la misma, es competencia de la Registraduría, buscar la información, preparar la respuesta e informar al usuario que esa tarea puede tomar tiempo. Para ello, puede utilizar una frase como:

*“Por favor, espere un momento mientras consulto la información que necesita”*

- Una vez se tenga la información, responder teniendo cuenta las siguientes recomendaciones:

|                                                                                                                                        |                  |                                         |                |        |
|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------|-----------------------------------------|----------------|--------|
| <br><b>REGISTRADURÍA</b><br>NACIONAL DEL ESTADO CIVIL | <b>PROCESO</b>   | SERVICIO AL COLOMBIANO                  | <b>CÓDIGO</b>  | SCPT04 |
|                                                                                                                                        | <b>DOCUMENTO</b> | PROTOCOLO DE ATENCIÓN A LOS COLOMBIANOS | <b>VERSIÓN</b> | 2      |

Aprobado 11/02/2026

- Cuidar la ortografía: una comunicación con errores de ortográficos pierde seriedad.
  - Comunicarse con el usuario usando frases cortas que faciliten la comprensión y la fluidez en la conversación.
  - En lo posible no utilizar mayúsculas, excepto cuando corresponda por ortografía. Las mayúsculas sostenidas – un texto escrito solo en mayúsculas – equivale a gritos en el lenguaje escrito.
  - No utilizar símbolos, emoticones, caritas, signos de admiración, etc.
  - Dividir las respuestas largas en bloques.
  - No dejar que transcurra mucho tiempo sin hablar con el usuario, para que no piense que ha perdido comunicación.
- Si la **pregunta** que ha formulado el usuario es muy **compleja**, o hace falta tiempo para responder durante el horario del chat, conviene enviar un mensaje:

*“Para dar respuesta a su consulta se requiere un tiempo adicional de revisión. Si le parece bien, podemos enviarle la información completa por correo electrónico o por el medio que usted indique.”*

- Si **la comunicación se corta** elaborar la respuesta después y enviarla a la dirección indicada por el usuario.
- Si el usuario está **molesto y es irrespetuoso**, el servidor debe mantener la calma y la educación, y comprender que no es nada personal, para llevar a buen término la atención, e indicar:

|                                                                                                                                        |                  |                                         |                |        |
|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------|-----------------------------------------|----------------|--------|
| <br><b>REGISTRADURÍA</b><br>NACIONAL DEL ESTADO CIVIL | <b>PROCESO</b>   | SERVICIO AL COLOMBIANO                  | <b>CÓDIGO</b>  | SCPT04 |
|                                                                                                                                        | <b>DOCUMENTO</b> | PROTOCOLO DE ATENCIÓN A LOS COLOMBIANOS | <b>VERSIÓN</b> | 2      |

Aprobado 11/02/2026

*“Estimado usuario:*

*Le solicitamos, de manera muy respetuosa, que por favor nos indique con calma cuál es su petición. Esto nos permitirá brindarle una atención adecuada y comprender plenamente la situación en la que se encuentra.*

*Muchas gracias.”*

- Si el usuario no atiende la sugerencia anterior, y continúa siendo **irrespetuoso** finalice la comunicación:

*“Estimado usuario:*

*Teniendo en cuenta que el lenguaje utilizado resulta ofensivo y agresivo, lo cual impide establecer una comunicación cordial y adecuada para atender su solicitud, le informamos que, de acuerdo con lo establecido en la Ley 1755 de 2015, todas las peticiones deben formularse de manera respetuosa.*

*En caso de no cumplirse esta condición, la Registraduría Nacional del Estado Civil está facultada para finalizar la comunicación de manera unilateral.*

*Recuerde que estamos prestos a atenderle en una próxima oportunidad, a través de cualquiera de nuestros canales de comunicación, siempre dentro de los términos del respeto y la cordialidad.”*

- Si la Registraduría **no tiene competencia** para atender la solicitud del usuario, informar, teniendo en cuenta lo siguiente:

|                                                                                                                                        |                  |                                         |                |        |
|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------|-----------------------------------------|----------------|--------|
| <br><b>REGISTRADURÍA</b><br>NACIONAL DEL ESTADO CIVIL | <b>PROCESO</b>   | SERVICIO AL COLOMBIANO                  | <b>CÓDIGO</b>  | SCPT04 |
|                                                                                                                                        | <b>DOCUMENTO</b> | PROTOCOLO DE ATENCIÓN A LOS COLOMBIANOS | <b>VERSIÓN</b> | 2      |

Aprobado 11/02/2026

*“Estimado usuario:*

*De acuerdo con el contenido de su solicitud, se advierte que esta no es competencia de la Registraduría Nacional del Estado Civil.*

*- Si el servidor conoce con certeza la entidad competente:  
‘Por lo tanto, se informa que debe ponerse en contacto con [nombre de la entidad o dependencia competente] para que su solicitud sea atendida.’*

*- Si el servidor no conoce la entidad competente:  
‘Por lo tanto, debe comunicarse con las entidades u organizaciones responsables del asunto para obtener la orientación correspondiente.’”*

#### **3.4.4.3 Finalización del servicio**

- Al finalizar, enviar un mensaje de cierre al usuario para comprobar que comprendió claramente la respuesta.

*“¿Ha sido clara la información?  
¿Podemos servirle en algo más?”*

- Una vez se haya confirmado que el usuario está conforme con la respuesta, hay que despedirse, invitarlo a que diligencie la encuesta de satisfacción y agradecerle el uso del servicio:

*“Estimado usuario, ha sido un gusto atenderle. Estamos atentos para apoyarle ante cualquier nueva inquietud que se le presente.*

*Le invitamos a ingresar a la página web de la Registraduría Nacional del Estado Civil: [www.registraduria.gov.co](http://www.registraduria.gov.co), donde podrá consultar nuestro portafolio de trámites y servicios. Así mismo, podrá diligenciar la encuesta de satisfacción del servicio al ciudadano, accediendo a la sección ‘Institucional’ y desplazándose*

|                                                                                                                                        |           |                                         |         |        |
|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------|-----------------------------------------|---------|--------|
| <br><b>REGISTRADURÍA</b><br>NACIONAL DEL ESTADO CIVIL | PROCESO   | SERVICIO AL COLOMBIANO                  | CÓDIGO  | SCPT04 |
|                                                                                                                                        | DOCUMENTO | PROTOCOLO DE ATENCIÓN A LOS COLOMBIANOS | VERSIÓN | 2      |

Aprobado 11/02/2026

*hasta el final de la página, donde encontrará la opción ‘Encuesta de satisfacción de servicio al colombiano’.*

*Agradecemos su valiosa opinión.  
Gracias por comunicarse con la Registraduría Nacional del Estado Civil.”*

## REFERENCIAS

- Departamento Nacional de Planeación. (2020). *Programa Nacional de Servicio al Ciudadano: ABC de servicio al ciudadano*. <https://colaboracion.dnp.gov.co/CDT/Programa%20Nacional%20del%20Servicio%20al%20Ciudadano/ABC%20Servicio%20al%20Ciudadano.pdf>
- Departamento Nacional de Planeación. (2020). *Actualización de lineamientos de la política pública de servicio al ciudadano*. [https://www1.funcionpublica.gov.co/documents/28587410/38139874/2021-03-23\\_Politica\\_servicio\\_al\\_ciudadano\\_actualizada.pdf/a8f37301-0e89-d6da-9708-ce72772cde6f?t=1619450714666](https://www1.funcionpublica.gov.co/documents/28587410/38139874/2021-03-23_Politica_servicio_al_ciudadano_actualizada.pdf/a8f37301-0e89-d6da-9708-ce72772cde6f?t=1619450714666)
- Función Pública. (2018). *Decreto 762 de 2018 de la República de Colombia*. <https://www.funcionpublica.gov.co/eva/gestornormativo/norma.php?i=86303>
- Función Pública. (2019). *Circular 01 de 2019 – Presidencia de la República*. <https://www.funcionpublica.gov.co/eva/gestornormativo/norma.php?i=91470#:~:text=FECHA%3A%2022%20DE%20MARZO%20DE%202019&text=Las%20redes%20sociales%20institucionales%20son,y%20la%20sociedad%20en%20General>
- Función Pública. (2012). *Ley Estatutaria 1581 de 2012. República de Colombia*. <https://www.funcionpublica.gov.co/eva/gestornormativo/norma.php?i=49981>
- Ministerio de Justicia y del Derecho; Ministerio del Interior. (2019). *Guía de atención a mujeres y personas LGBTI en los servicios de acceso a la justicia*.
- *Principios de Yogyakarta. (2007). Principios sobre la aplicación del derecho internacional de los derechos humanos en relación con la orientación sexual y la identidad de género. Refworld.* <https://www.refworld.org.es/policy/doctrine/2007/yogyakarta-principles.html>
- USAID. (2017). *Ruta para la atención a personas LGBTI*. <https://caribeafirmativo.lgbt/wp-content/uploads/2017/05/Ruta-para-la->

|                                                                                                                                        |                  |                                         |                |        |
|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------|-----------------------------------------|----------------|--------|
| <br><b>REGISTRADURÍA</b><br>NACIONAL DEL ESTADO CIVIL | <b>PROCESO</b>   | SERVICIO AL COLOMBIANO                  | <b>CÓDIGO</b>  | SCPT04 |
|                                                                                                                                        | <b>DOCUMENTO</b> | PROTOCOLO DE ATENCIÓN A LOS COLOMBIANOS | <b>VERSIÓN</b> | 2      |

Aprobado 11/02/2026

[atenci%C3%B3n-a-personas-LGBTI.pdf](#)

## CONTROL DE CAMBIOS

| ASPECTOS QUE CAMBIARON EL DOCUMENTO                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          | RESPONSABLE DE LA SOLICITUD DEL CAMBIO | FECHA DEL CAMBIO DD/MM/AAAA | VERSIÓN |
|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------|-----------------------------|---------|
| Documento Nuevo, unificación e inclusión de protocolos de atención de todos los canales de la RNEC                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           | Oficina de Planeación                  | 27/12/2024                  | 0       |
| En el numeral 3.1.5 Atención Preferencial se complementó la información referente a atención a niños niñas y adolescentes.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   | Oficina de Planeación                  | 22/04/2025                  | 1       |
| <ul style="list-style-type: none"> <li>Se incorpora el Enfoque de Lenguaje Claro: Se añade una sección completa que establece principios, lineamientos y normas para garantizar comunicaciones claras, comprensibles e incluyentes en todos los canales de atención, se actualiza la tabla de contenido.</li> <li>Fortalecimiento de la invitación al portafolio de servicios: En la versión nueva se refuerza la instrucción de finalizar cada atención orientando al ciudadano a consultar el portafolio de trámites y servicios de la entidad.</li> </ul> | Oficina de Planeación                  | 12/02/2026                  | 2       |

|                                                                              |                                                                                                                                              |                                                                                         |
|------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------|
| <b>ELABORÓ:</b><br><br>Carolina Bohórquez Beltran<br>Auxiliar Administrativa | <b>REVISÓ:</b><br><br>Diego Fernando Zabala<br>Coordinador del Grupo PQRS<br>Sandra<br><br>Liliana Sánchez Olarte<br>Coordinadora de Calidad | <b>APROBÓ:</b><br><br>Zamira Marcela Gómez<br>Carrillo jefe de la Oficina de Planeación |
| 11/02/2026                                                                   | 11/02/2026                                                                                                                                   | 12/02/2026                                                                              |