



CARTA DE TRATO DIGNO

Respetada(o) colombiana(o),

La Registraduría Nacional del Estado Civil es la institución encargada de identificar a los colombianos y de adelantar los procesos electorales del país. En cumplimiento del artículo 7 del capítulo II de la Ley 1437 de 2011 (Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso-Administrativo) y en desarrollo del Plan Anticorrupción y de Atención al Colombiano, trabaja para garantizar un servicio de calidad, equitativo, respetuoso, considerado, diligente y cálido, garante de derechos constitucionales y legales.

QUEREMOS QUE CONOZCA SUS DERECHOS



- 1 A **recibir un trato respetuoso**, sin distinciones, con la consideración debida a la dignidad de la persona humana, por parte de los servidores públicos de la RNEC. Trato acorde con la condición y estado que presente el ciudadano en el momento de acceder a la atención.
- 2 A **recibir atención especial, diferencial y preferente** en el caso de ser una persona en situación de discapacidad, niño, niña, adolescente, mujer gestante o adulto mayor y, en general, una persona en estado de indefensión o de debilidad manifiesta.
- 3 A **conocer de forma oportuna la información** sobre localización, horarios de atención y servicios prestados en los diferentes canales de atención de la RNEC, así como el portafolio de trámites y servicios.
- 4 A **acceder a los diferentes canales** formales de atención previstos por la RNEC.
- 5 A **presentar peticiones, quejas, reclamos, sugerencias, denuncias y consultas** (PQRSDC), personalmente o por medio de apoderado, por motivos de interés general o particular, verbalmente, o por escrito, o por cualquier otro medio idóneo, y a obtener resolución eficaz en los términos de ley.
- 6 A **formular testimonios y aportar documentos o elementos de prueba** en cualquier actuación administrativa en la cual tenga interés, para que dichos documentos sean valorados y tenidos en cuenta por las autoridades en el momento de decidir. Asimismo, tiene derecho a ser informado sobre el resultado correspondiente.
- 7 A **conocer, salvo expresa reserva legal, el estado de cualquier actuación o trámite** en el cual tenga interés y a obtener copias, a su costa, de los respectivos documentos.
- 8 A **conocer la existencia y a acceder a la información** que reposa en los registros y archivos públicos de la RNEC, salvo reserva legal y en los términos previstos por la Constitución y las leyes.
- 9 A **exigir el cumplimiento de las responsabilidades** de los servidores públicos y de los particulares que cumplan funciones administrativas en la RNEC.
- 10 A **cualquier otro derecho** que le reconozcan la Constitución y las leyes.

Y SUS DEBERES







- 1 Acatar la Constitución y las leyes.**
- 2 Obrar conforme al principio de buena fe.** Es decir, abstenerse de emplear maniobras dilatorias en las actuaciones o de efectuar o aportar, a sabiendas, declaraciones o documentos falsos o de hacer afirmaciones temerarias, entre otras conductas.
- 3 Respetar los turnos asignados.**
- 4 Ejercer con responsabilidad sus derechos** y, en consecuencia, abstenerse de reiterar solicitudes evidentemente improcedentes.
- 5 Observar un trato respetuoso** hacia los servidores públicos y demás usuarios.

Parágrafo. El incumplimiento de estos deberes no podrá ser invocado por la administración como pretexto para desconocer el derecho reclamado por el particular. Empero, podrá dar lugar a las sanciones penales, disciplinarias o de policía que sean del caso según la ley.

CANALES DE ATENCIÓN

Todo colombiano, en el país o en el exterior, puede acceder a información, orientación, trámites y servicios a través de los canales de atención de la RNEC. Los siguientes son los canales de atención que se encuentran a su disposición para presentar sus peticiones, solicitudes de acceso a la información pública, quejas, reclamos, sugerencias, denuncias, consultas y felicitaciones, las cuales son atendidas en los términos de la Ley 1755 de 2015.

PRESENCIAL	VIRTUAL
 <p>Centro de Atención e Información Ciudadana (CAIC) Carrera 7 #16-49. L-V: 8:00 a.m. - 4:00 p.m.</p> <p>Registradurías Especiales, Auxiliares y Municipales L-V: 8:00 a.m. - 4:00 p.m. (Jornada continua)</p> <p>Unidades Móviles de Atención a Población Vulnerable UDAPV.</p>	 <p>Página web Formulario virtual de atención https://wsp.registraduria.gov.co/contactenos/ Chat institucional: página web principal</p> <p>Facebook: Registraduría Nacional del Estado Civil de Colombia</p> <p>Twitter: @RegistraduriaNacional</p> <p>Instagram: Registraduría Nacional</p>
FÍSICO - CORRESPONDENCIA	TELEFÓNICO
 <p>Archivo y Correspondencia Oficinas Centrales Avenida Calle 26 #51-50 (CAN) L-V: 8:00 a.m. - 4:30 p.m. (Jornada continua)</p> <p>Formulario Escrito de Atención al Colombiano: Dispuesto en todos los puntos de atención a nivel nacional.</p> <p>Buzón de sugerencias: Ubicados en cada sede.</p>	 <p>PBX +57 (1) 2202880 Extensiones: 1194 (Oficina de PQR) L-V: 8:00 a.m. - 5:00 p.m. (Jornada continua) Oficina Centrales (CAN)</p> <p>Directorio a Nivel Nacional https://registraduria.gov.co/-Directorio-.html</p>

Para nosotros es muy importante conocer su nivel de satisfacción, cuéntenos su experiencia ingresando al siguiente enlace de la página web de la Registraduría:

