



REGISTRADURÍA
NACIONAL DEL ESTADO CIVIL

MANUAL DE SERVICIO

www.registraduria.gov.co

 REGISTRADURÍA NACIONAL DEL ESTADO CIVIL	PROCESO	SERVICIO AL COLOMBIANO	CÓDIGO	SCMN01
	MANUAL	MANUAL DE SERVICIO	VERSIÓN	6

Aprobado: 10/12/2025

Hernán Penagos Giraldo
 Registrador Nacional del Estado Civil

Zamira Marcela Gómez Carrillo

Secretario General (E) y

Jefe de Oficina de Planeación

Laura Marcela Prada Camero

Secretaria privada

Alvaro Alfonso Araujo Oñate

Registrador Delegado para el Registro Civil y la Identificación (E)

Alvaro Alfonso Araujo Oñate

Director Nacional de Identificación

María Cristina Manzano Noguera

Directora Nacional de Registro Civil

Jaime Hernando Suarez Bayona

Registrador Delegado en lo Electoral

Rafael Antonio Vargas Gonzalez

Director Nacional de Gestión Electoral y

Leidy Diana Rodriguez Perez

Director Nacional de Censo Electoral

María Eugenia Areiza Frieri

Gerente del Talento Humano

Sabrina Cajiao Cabrera

Gerente Administrativa y Financiera

Sonia Fajardo Medina

Directora Financiera

Carlos Iván García Restrepo

Director Administrativo

Hoslander Adlai Saénz Barrera

Gerente de informática

Maura Lucía Achury Ramírez

Jefe de la Oficina de Comunicaciones y Prensa

Renato Rafael Contreras Ortega

Jefe de la Oficina Jurídica

Daysi Lorena Galindez Zapata

Jefe de la Oficina de Control Interno

Fernando Duque García

Jefe de la Oficina de Control Disciplinario

Registradores Distritales

Delegados Departamentales

Registradores Especiales

Registradores Auxiliares

Registradores Municipales

 REGISTRADURÍA NACIONAL DEL ESTADO CIVIL	PROCESO	SERVICIO AL COLOMBIANO	CÓDIGO	SCMN01
	MANUAL	MANUAL DE SERVICIO	VERSIÓN	6

Aprobado: 10/12/2025

TABLA DE CONTENIDO

1. CONSIDERACIONES GENERALES	4
1.1 Introducción	4
1.2 Objetivo General	6
1.3 Alcance	6
1.4 Palabras Clave	6
2. ESTRUCTURA NORMATIVA DEL SERVICIO Y ATENCIÓN AL USUARIO	8
2.1 Constitución Política	8
2.2 Leyes y Decretos	9
2.3 Política Nacional	10
2.4 Instrumentos Normativos Internos	10
3. ESTRUCTURA ESTRATÉGICA Y OPERATIVA	11
3.1 Componentes del Servicio al Colombiano en la Registraduría	11
3.1.1 Direccionamiento Estratégico	12
3.1.2 Mejoramiento de Procesos y Procedimientos	14
3.1.3 Cultura del Servicio	17
3.1.4 Mejoramiento de la Estructura Física y Tecnológica	18
3.1.5 Medición de la Calidad del Servicio y la Atención	20
3.1.6 Información Clara y Confiable	20
3.1.7 Lenguajes Claros, Comprensibles e Incluyentes en la Atención al Ciudadano	22
3.1.7.1 Propósito	22
3.1.7.2 Fundamento Normativo	22
3.1.7.3 Principios del Enfoque	23
3.1.7.4 Ámbitos de Aplicación	23
3.1.7.5 Lineamientos Operativos	23
3.2 Responsables	24
3.3 Valores y Principios Estratégicos	25
3.4 Atributos del Servicio y la Atención a los colombianos	26
3.5 Instrumentos	27
4. ESPACIOS DE RELACIONAMIENTO EN LA REGISTRADURÍA	29
4.1 Escenarios de interacción	29
4.2 Canales de Atención y Servicio al Ciudadano	30
4.2.1 Físico	31
4.2.2 Virtual	32
4.2.3 Atención telefónica	33
5. MODELO DE SERVICIO Y ATENCIÓN AL USUARIO DE LA REGISTRADURÍA	33

 REGISTRADURÍA NACIONAL DEL ESTADO CIVIL	PROCESO	SERVICIO AL COLOMBIANO	CÓDIGO	SCMN01
	MANUAL	MANUAL DE SERVICIO	VERSIÓN	6

Aprobado: 10/12/2025

1. CONSIDERACIONES GENERALES

1.1 Introducción

La Constitución Política de 1991 señala que *“son fines esenciales del Estado: servir a la comunidad, promover la prosperidad general y garantizar la efectividad de los principios, derechos y deberes consagrados en la Constitución; facilitar la participación de todos en las decisiones que los afectan y en la vida económica, política, administrativa y cultural de la Nación...”* Para cumplir con ese mandato, las Entidades del Estado colombiano deben disponer de los instrumentos, los canales y los recursos necesarios para interactuar con la ciudadanía y satisfacer el acceso a los trámites y servicios estatales.

De acuerdo con los lineamientos de la política pública del servicio al ciudadano en el Estado Colombiano, y desde el enfoque de Estado abierto como perspectiva sistémica que amplía los canales de comunicación con la ciudadanía se identificaron al menos cuatro momentos en los que un ciudadano o grupo de valor interactúa con una misma entidad:

- i) Cuando consulta información pública.
- ii) Cuando hace trámites o accede a la oferta institucional de la entidad.
- iii) Cuando denuncia, interpone quejas, reclamos o exige cuentas y
- iv) Cuando participa haciendo propuestas a las iniciativas, políticas o programas liderados por la entidad o colabora en la solución de problemas de lo público.

Para cada uno de los escenarios de relacionamiento (figura 1), debe existir una política de gestión y desempeño (estatal o institucional) que oriente su desarrollo: Transparencia y acceso a la información pública, Racionalización de trámites, Rendición de cuentas, Participación ciudadana en la gestión pública y, el Servicio al Ciudadano como transversal a todas las demás.

 REGISTRADURÍA NACIONAL DEL ESTADO CIVIL	PROCESO	SERVICIO AL COLOMBIANO	CÓDIGO	SCMN01
	MANUAL	MANUAL DE SERVICIO	VERSIÓN	6

Aprobado: 10/12/2025



Figura 1. Escenarios de relacionamiento de los ciudadanos con el Estado

Fuente: DAFP (<https://bit.ly/40FSA7K>)

La Registraduría Nacional del Estado Civil (RNEC) es una entidad fundamental para Colombia. Su misión principal es garantizar la organización y la transparencia de las elecciones. También se encarga del registro civil y la identificación de todos los colombianos. Consciente de estas responsabilidades, la Registraduría trabaja para generar un ambiente de confianza y, en este nuevo modelo, el ciudadano es visto como un aliado de la administración pública. Para lograr este objetivo, la entidad ha priorizado el servicio al usuario como eje central. Esto implica mejorar sus recursos internos e innovar para satisfacer las necesidades de las personas. Al priorizar el servicio, la Registraduría busca la creación de valor público. Esto se refiere al valor generado por el Estado a través de la calidad de sus servicios y regulaciones, buscando el bienestar de los colombianos.

Para el periodo 2023 – 2027, la Registraduría dentro de su Plan Estratégico incorporó el siguiente objetivo estratégico orientado al servicio al ciudadano “aumentar la confianza y satisfacción de los ciudadanos mediante el acceso a trámites y servicios, garantizando una atención de calidad, ágil y transparente con enfoque diferencial mediante la puesta en marcha de un nuevo modelo de servicio”¹.

Para la Registraduría, la prioridad es prestar a los colombianos un servicio transparente, incluyente y de calidad, que fortalezca el valor público y garantice el acceso a sus

¹ https://www.registraduria.gov.co/IMG/pdf/20240528_plan-estrategico_2023_2027.pdf

 REGISTRADURÍA NACIONAL DEL ESTADO CIVIL	PROCESO	SERVICIO AL COLOMBIANO	CÓDIGO	SCMN01
	MANUAL	MANUAL DE SERVICIO	VERSIÓN	6

Aprobado: 10/12/2025

derechos. Por ello, en el marco de su plan estratégico, implementa diversas acciones orientadas a aumentar la confianza y la satisfacción de los ciudadanos.

1.2 Objetivo general

Definir los lineamientos institucionales para la gestión de la Registraduría en la prestación de servicios a los colombianos, garantizando su calidad y pertinencia, en concordancia con las necesidades de los usuarios, el acceso a sus derechos y la generación de escenarios de confianza y participación.

1.3 Alcance

Aplica a todos los procesos relacionados con la atención de usuarios y partes interesadas de la Registraduría Nacional del Estado Civil (RNEC), tanto en el nivel central como en las sedes desconcentradas.

1.4 Palabras Clave

- **Accesibilidad a espacios físicos:** condición de posibilidad de acceso y salida suministrado por edificaciones por parte de personas, con independencia de su discapacidad, edad o género.
- **Caracterización de ciudadanos:** identificación de las particularidades, necesidades, expectativas y preferencias de los ciudadanos o usuarios con el fin de adecuar la oferta institucional y la estrategia de servicio al ciudadano (procesos y procedimientos, procesos de cualificación de servidores públicos, oferta de canales de atención y de información) para garantizar el efectivo ejercicio de los derechos de los ciudadanos en su interacción con el Estado.

Consiste en recopilar y analizar información sobre sus características demográficas, socioeconómicas, culturales y comportamentales. Este proceso permite comprender sus necesidades y expectativas, facilitando así la prestación de servicios más efectivos y promoviendo una gestión pública centrada en las realidades de la población.

- **Estado Abierto:** es un nuevo paradigma con el que se busca generar espacios de confianza y participación efectiva en cuanto a retroalimentación; es decir, en donde ya no se gobierna para el ciudadano, sino con el ciudadano como aliado de la administración pública. La transparencia y acceso a la información pública,

 REGISTRADURÍA NACIONAL DEL ESTADO CIVIL	PROCESO	SERVICIO AL COLOMBIANO	CÓDIGO	SCMN01
	MANUAL	MANUAL DE SERVICIO	VERSIÓN	6

Aprobado: 10/12/2025

integridad, participación ciudadana en la gestión pública, gobierno digital, racionalización de trámites, servicio al ciudadano y lucha contra la corrupción, facilitan la relación del Estado con la ciudadanía a través de la apertura al diálogo, que permite la confluencia de perspectivas y opiniones para que, de forma amplia, se construyan acuerdos de cara a la implementación de soluciones a desafíos públicos y el goce efectivo de derechos ciudadanos.

- **Partes Interesadas:** persona o grupo que tenga un interés en el desempeño o éxito de una organización.
- **Relacionamiento:** capacidad para crear, mantener y expandir relaciones de valor confianza.
- **Seguimiento:** conjunto de acciones que permiten supervisar en qué medida se cumplen las acciones y metas propuestas.
- **Servicio al ciudadano:** se refiere al conjunto de acciones, procesos y actividades que las entidades públicas llevan a cabo para atender y satisfacer las necesidades, consultas y demandas de los ciudadanos.
- **Trámite:** conjunto de requisitos, pasos o acciones que deben efectuar los ciudadanos, usuarios o partes interesadas, para adquirir un derecho o cumplir una obligación prevista o autorizada por la ley.
- **Valor público:** se encuentra referido al valor creado por el Estado a través de la calidad de los servicios que presta a la ciudadanía, las regulaciones que gestiona para el bienestar de toda la sociedad y el ejercicio de creación de políticas públicas que buscan satisfacer necesidades propias de la población.
- **Lenguaje claro:** conjunto de prácticas de comunicación que permiten que la información pública sea presentada de manera sencilla, precisa y comprensible para cualquier ciudadano. Implica usar palabras cotidianas, estructuras de fácil lectura, explicaciones directas y un orden lógico, de manera que las personas puedan entender, usar y tomar decisiones con base en la información que reciben. El Lenguaje Claro favorece la transparencia, mejora la experiencia del usuario y reduce barreras en el acceso a trámites y servicios.

 REGISTRADURÍA NACIONAL DEL ESTADO CIVIL	PROCESO	SERVICIO AL COLOMBIANO	CÓDIGO	SCMN01
	MANUAL	MANUAL DE SERVICIO	VERSIÓN	6

Aprobado: 10/12/2025

2. ESTRUCTURA NORMATIVA DEL SERVICIO Y ATENCIÓN AL USUARIO

En este aparte se ilustran las normas vigentes relacionadas con el servicio y la atención al ciudadano.

2.1. Constitución Política

Artículo	Contenido
Artículo 2	Son fines esenciales del Estado: servir a la comunidad, promover la prosperidad general y garantizar la efectividad de los principios, derechos y deberes consagrados en la Constitución; facilitar la participación de todos en las decisiones que los afectan y en la vida económica, política, administrativa y cultural de la Nación; defender la independencia nacional, mantener la integridad territorial y asegurar la convivencia pacífica y la vigencia de un orden justo (...)
Artículo 13	Todas las personas nacen libres e iguales ante la ley, recibirán la misma protección y trato de las autoridades y gozarán de los mismos derechos, libertades y oportunidades sin ninguna discriminación por razones de sexo, raza, origen nacional o familiar, lengua, religión, opinión política o filosófica. El Estado promoverá las condiciones para que la igualdad sea real y efectiva y adoptará medidas en favor de grupos discriminados o marginados. El Estado protegerá especialmente a aquellas personas que por su condición económica, física o mental, se encuentren en circunstancia de debilidad manifiesta y sancionará los abusos o maltratos que contra ellas se cometan.
Artículo 23	Toda persona tiene derecho a presentar peticiones respetuosas a las autoridades por motivos de interés general o particular y a obtener pronta resolución. El legislador podrá reglamentar su ejercicio ante organizaciones privadas para garantizar los derechos fundamentales.
Artículo 74	Todas las personas tienen derecho a acceder a los documentos públicos salvo los casos que establezca la ley. El secreto profesional es inviolable.
Artículo 123	Son servidores públicos los miembros de las corporaciones públicas, los empleados y trabajadores del Estado y de sus entidades descentralizadas territorialmente y por servicios. Los servidores públicos están al servicio del Estado y de la comunidad; ejercerán sus funciones en la forma prevista por la Constitución, la ley y el reglamento. La ley determinará el régimen aplicable a los particulares

 REGISTRADURÍA NACIONAL DEL ESTADO CIVIL	PROCESO	SERVICIO AL COLOMBIANO	CÓDIGO	SCMN01
	MANUAL	MANUAL DE SERVICIO	VERSIÓN	6

Aprobado: 10/12/2025

	que temporalmente desempeñen funciones públicas y regulará su ejercicio.
Artículo 209	La función administrativa está al servicio de los intereses generales y se desarrolla con fundamento en los principios de igualdad, moralidad, eficacia, economía, celeridad, imparcialidad y publicidad, mediante la descentralización, la delegación y la desconcentración de funciones. Las autoridades administrativas deben coordinar sus actuaciones para el adecuado cumplimiento de los fines del Estado. La administración pública, en todos sus órdenes, tendrá un control interno que se ejercerá en los términos que señale la ley.
Artículo 270	La ley organizará las formas y los sistemas de participación ciudadana que permitan vigilar la gestión pública que se cumpla en los diversos niveles administrativos y sus resultados.

2.2 Leyes y decretos

Norma	Contenido
Ley 527 de 1999	Por medio de la cual se define y reglamenta el acceso y uso de los mensajes de datos, del comercio electrónico y de las firmas digitales, y se establecen las entidades de certificación y se dictan otras disposiciones.
Decreto 1010 de 2000	Por el cual se establece la organización interna de la Registraduría Nacional del Estado Civil y se fijan las funciones de sus dependencias; se define la naturaleza jurídica del Fondo Social de Vivienda de la Registraduría Nacional del Estado Civil; y se dictan otras disposiciones.
Ley 594 de 2000	Por medio de la cual se dicta la Ley General de Archivos y se dictan otras disposiciones.
Ley 962 de 2005	Por la cual se dictan disposiciones sobre racionalización de trámites y procedimientos administrativos de los organismos y entidades del Estado y de los particulares que ejercen funciones públicas o prestan servicios públicos.
Decreto 2623 de 2009	Por el cual se crea el Sistema Nacional de Servicio al Ciudadano.
Ley 1474 de 2011	Por la cual se dictan normas orientadas a fortalecer los mecanismos de prevención, investigación y sanción de actos de corrupción y la efectividad del control de la gestión pública.
Ley 1437 de 2011	Por la cual se expide el Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo.

 REGISTRADURÍA NACIONAL DEL ESTADO CIVIL	PROCESO	SERVICIO AL COLOMBIANO	CÓDIGO	SCMN01
	MANUAL	MANUAL DE SERVICIO	VERSIÓN	6

Aprobado: 10/12/2025

Ley 1581 de 2012	Por la cual se dictan disposiciones generales para la protección de datos personales.
Decreto 019 de 2012	Por el cual se dictan normas para suprimir o reformar regulaciones, procedimientos y trámites innecesarios existentes en la Administración Pública.
Decreto 2641 de 2012	Por el cual se reglamentan los artículos 73 y 76 de la Ley 1474 de 2011.
Ley 1712 de 2014	Por medio de la cual se crea la Ley de Transparencia y del Derecho de Acceso a la Información Pública Nacional y se dictan otras disposiciones.
Ley 1755 de 2015	Por medio de la cual se regula el Derecho Fundamental de Petición y se sustituye un título del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo.
Decreto 1166 de 2016	Por el cual se adiciona el capítulo 12 al Título 3 de la Parte 2 del Libro 2 del Decreto 1069 de 2015, Decreto Único Reglamentario del Sector Justicia y del Derecho, relacionado con la presentación, tratamiento y radicación de las peticiones presentadas verbalmente.
Ley 1952 de 2019	Por medio de la cual se expide el Código General Disciplinario, se derogan la Ley 734 de 2002 y algunas disposiciones de la Ley 1474 de 2011, relacionadas con el derecho disciplinario.

2.3 Política nacional

Documento del Consejo Nacional de Política Económica y Social (CONPES)	Contenido
CONPES 3649 de 2010	Política Nacional de Servicio al Ciudadano
CONPES 3783 de 2013	Política Nacional de Eficiencia Administrativa al Servicio de Ciudadano. Modelo de Gestión Pública Eficiente al Servicio Al colombiano.
CONPES 4070 de 2021	Lineamientos de Política para la Implementación de un Estado Abierto.

 REGISTRADURÍA NACIONAL DEL ESTADO CIVIL	PROCESO	SERVICIO AL COLOMBIANO	CÓDIGO	SCMN01
	MANUAL	MANUAL DE SERVICIO	VERSIÓN	6

Aprobado: 10/12/2025

2.4 Instrumentos normativos internos

Instrumento normativo	Contenido
Resolución No. 7413 de 2016	Por la cual se adoptan los Macroprocesos y Procesos de la Registraduría Nacional del Estado Civil – RNEC.
Resolución No. 9923 de 2024	Por la cual se establece el reglamento interno para el trámite de las Peticiones, Quejas, Reclamos, sugerencias, Denuncias, y Consultas (PQRSDC) en la Registraduría Nacional del Estado Civil, y se derogan las Resoluciones Nos. 12001 de 2015 y 801 de 2017
Resolución No. 12603 del 2024	Por la cual se adopta la política de servicio y atención al usuario de la Registraduría Nacional del Estado Civil
Circular Única de Registro Civil e Identificación. Versión 8 del 23 de marzo de 2023	Directrices necesarias para la planificación y desarrollo de las actividades diarias en temas de registro civil e identificación de todos los servidores públicos de la Entidad.
Circular Única Electoral. Versión 4 del 5 de julio de 2024	Herramienta de consulta integral sobre el marco jurídico y las diferentes actividades que se desarrollan dentro del proceso electoral.

3. ESTRUCTURA ESTRATÉGICA Y OPERATIVA

3.1 Componentes del Servicio al colombiano en la Registraduría

La Registraduría tiene como eje central la creación de valor público. Para ello, optimiza y garantiza el acceso a trámites y servicios con oportunidad, calidad y transparencia, fortaleciendo su compromiso con los colombianos. Este compromiso se desarrolla a través de los componentes que se muestran en la siguiente figura y conforme a las dos áreas de intervención del Modelo de Gestión Pública Eficiente al Servicio del Ciudadano: **ventanilla hacia adentro y ventanilla hacia afuera.**

	PROCESO	SERVICIO AL COLOMBIANO	CÓDIGO	SCMN01
	MANUAL	MANUAL DE SERVICIO	VERSIÓN	6

Aprobado: 10/12/2025

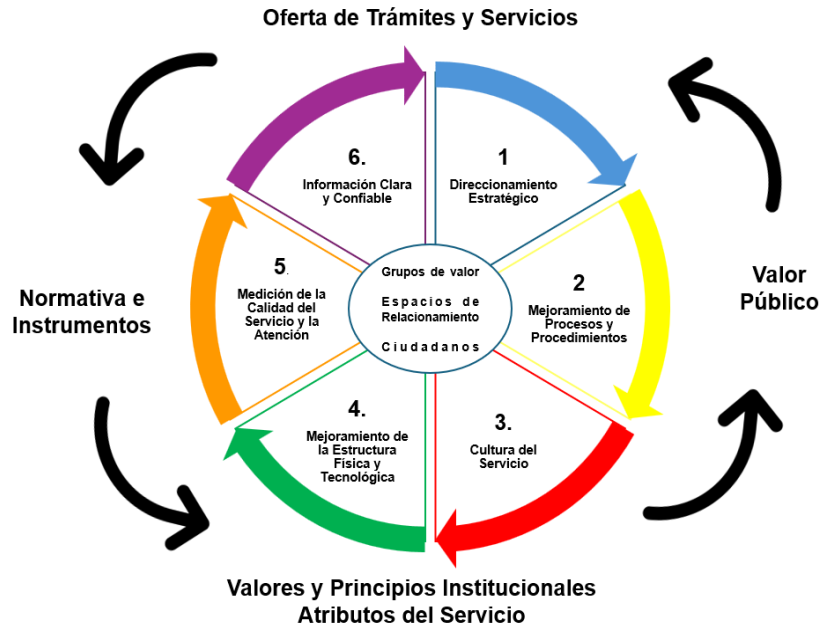


Figura 2. Estructura Estratégica y Operativa del Servicio - Componentes del Servicio al Ciudadano de la Registraduría
Fuente: Elaboración propia - Oficina de Planeación.

3.1.1 Direccionamiento estratégico

Este componente representa la estructura formal de la institución para lograr una gestión articulada y eficiente, que integre el servicio y los espacios de interacción con el ciudadano. De esta manera, se promueve el compromiso entre la alta dirección y la coordinación de las áreas misionales, estratégicas y de apoyo, mediante la formulación de directrices y acciones planificadas para desarrollar y ejecutar sus funciones.

Para el desarrollo de este componente, la Registraduría adelanta las siguientes estrategias:

- Comité Directivo Ampliado

Por iniciativa del Registrador Nacional, el Comité Directivo Ampliado cuenta con la participación de los directivos del nivel central y dos delegados departamentales, quienes representan el nivel desconcentrado. En este espacio se revisan y analizan los resultados de las acciones adelantadas por la Entidad en sus procesos estratégicos, misionales, de apoyo y control. Cuando es necesario, se definen mejoras y líneas de trabajo para cada área, con el propósito de garantizar un mejor servicio al ciudadano.

 REGISTRADURÍA NACIONAL DEL ESTADO CIVIL	PROCESO	SERVICIO AL COLOMBIANO	CÓDIGO	SCMN01
	MANUAL	MANUAL DE SERVICIO	VERSIÓN	6

Aprobado: 10/12/2025

- Juntos por la Registraduría

“Juntos por la Registraduría” es un espacio mensual de encuentro para todos los servidores. En estas reuniones se comparten los avances de los planes de acción, los logros y los resultados obtenidos. Además, es un espacio para la formación y el reconocimiento de los funcionarios, quienes, sin importar el área en la que trabajen, contribuyen de manera significativa a la prestación de los servicios, lo que resalta la importancia de su rol dentro de la entidad.

La participación tanto de la Alta Dirección como de todos los servidores es fundamental para garantizar el éxito y el mejoramiento continuo.

- Política del servicio al ciudadano

Mediante la Resolución No. 12603 de 2024, la Registraduría adoptó la Política de Servicio y Atención al Usuario como una política transversal a todos los procesos de la entidad. Su objetivo es garantizar a los usuarios un acceso efectivo, oportuno y de calidad a sus derechos. Esta política busca fortalecer la cultura de servicio mediante el uso de un lenguaje claro y la implementación de acciones que promuevan la accesibilidad, el diálogo y la inclusión social.

- Alianzas estratégicas y de cooperación

Para fortalecer la presencia y capacidad de la Registraduría, es fundamental establecer alianzas técnicas y económicas con entidades nacionales, territoriales y organismos de cooperación internacional, en los ámbitos de identificación y asuntos electorales. Estas alianzas deben realizarse conforme a los procedimientos establecidos, tanto en el nivel central como en el nivel desconcentrado.

Estas alianzas deben enfocarse en mejorar la atención a las personas en condición de vulnerabilidad que necesitan sus documentos de identificación para acceder a los beneficios del Estado colombiano. Para ello, se promueven jornadas de identificación y registro civil en zonas de difícil acceso, la creación o ampliación de oficinas de atención a población vulnerable en otras capitales del país siguiendo el modelo de la Oficina de Atención Preferencial para Personas con Discapacidad (OPADI) de Bogotá y Medellín, y la adopción en las Delegaciones de los servicios que estas ofrecen, como atención a domicilio y capacitación en temas de participación política.

 REGISTRADURÍA NACIONAL DEL ESTADO CIVIL	PROCESO	SERVICIO AL COLOMBIANO	CÓDIGO	SCMN01
	MANUAL	MANUAL DE SERVICIO	VERSIÓN	6

Aprobado: 10/12/2025

- Plan Anticorrupción y Atención al Ciudadano Concertado

La Registraduría, en coordinación con sus diferentes dependencias, diseña el Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano. Este plan establece estrategias para prevenir y mitigar riesgos de corrupción y mejorar la atención al ciudadano. Además, debe estar alineado con el modelo y la Política de Servicio y Atención al Usuario adoptados por la entidad.

- Analítica de datos

La Registraduría utilizará modelos analíticos y técnicas de inteligencia artificial para mejorar la toma de decisiones y optimizar la prestación de servicios. Además, con la implementación del Gobierno de Datos se facilitará la administración y gestión de la información de la entidad.

3.1.2 Mejoramiento de procesos y procedimientos

Este componente incluye los requisitos que debe cumplir la Registraduría en cuanto a procesos, procedimientos, documentación, racionalización de trámites y servicios, y atención oportuna de peticiones, quejas, reclamos y solicitudes de la ciudadanía. También contempla la existencia e implementación de protocolos y estándares para la prestación del servicio. Para desarrollarlo, la Registraduría implementa las siguientes estrategias:

- Acciones de Mejora de Procesos y Procedimientos

Los responsables de los macroprocesos deben diseñar, presentar y actualizar acciones de mejora en los procesos y procedimientos a su cargo, cuando sea necesario. Estas acciones deben estar relacionadas con la prestación de servicios y orientadas a mejorar la comunicación y la coordinación dentro de la Registraduría.

- Caracterización de los colombianos que acceden a los trámites y servicios de la Registraduría y caracterización de la prestación del servicio y del estado de las sedes

Los ejercicios de caracterización de los colombianos que acceden a los trámites y servicios de la Registraduría, así como de la prestación del servicio y el estado de las sedes, son fundamentales porque la información recolectada sirve como insumo principal

 REGISTRADURÍA NACIONAL DEL ESTADO CIVIL	PROCESO	SERVICIO AL COLOMBIANO	CÓDIGO	SCMN01
	MANUAL	MANUAL DE SERVICIO	VERSIÓN	6

Aprobado: 10/12/2025

para diseñar estrategias de mejora y formular lineamientos y actividades que optimicen la oferta institucional y el servicio al ciudadano.

Estos ejercicios permiten, entre otros aspectos, identificar los canales prioritarios para la atención según el tipo de usuario, definir cómo presentar la información, realizar ajustes necesarios en la infraestructura física, evaluar la implementación de nuevas tecnologías para trámites y servicios, establecer protocolos de interacción con los ciudadanos y determinar los servicios que se deben ofrecer.

- **Reglamentación del Trámite Interno de PQRSDC**

Mediante la Resolución No. 9923 de 2024, la Registraduría actualizó el reglamento interno para el trámite de PQRSDC, con el objetivo de ofrecer un servicio más efectivo a los ciudadanos. Esta normativa debe ser adoptada y socializada en todas las dependencias del nivel central y desconcentrado.

- **Atención efectiva y oportuna de PQRSDC**

Todas las áreas del nivel central y desconcentrado, según su competencia, son responsables de recibir, tramitar y resolver las PQRSDC presentadas ante la Registraduría a través de los diferentes canales de atención, cumpliendo los plazos establecidos y garantizando oportunidad, calidad y transparencia.

- **Niveles de Atención de las PQRSDC**

Con el objetivo de ofrecer un servicio más efectivo a los ciudadanos, la Registraduría estableció en el artículo 4° de la Resolución No. 9923 de 2024 los siguientes niveles de atención para las PQRSDC:

- **Nivel 1:** Incluye las PQRSDC relacionadas con (i) información general o institucional de la entidad; (ii) información disponible en la página web; y (iii) consultas sobre las que exista un pronunciamiento escrito o criterio definido previamente. Estas solicitudes pueden ser resueltas directamente por el Grupo de Peticiones, Quejas y Reclamos, los agentes telefónicos, los funcionarios de la Oficina de Comunicaciones y Prensa que atienden redes sociales, y los servidores de los puntos de atención y sedes de la Registraduría en todo el país.

 REGISTRADURÍA NACIONAL DEL ESTADO CIVIL	PROCESO	SERVICIO AL COLOMBIANO	CÓDIGO	SCMN01
	MANUAL	MANUAL DE SERVICIO	VERSIÓN	6

Aprobado: 10/12/2025

- **Nivel 2:** Corresponde a las PQRSDC que requieren análisis y estudio técnico y jurídico por parte de las dependencias del nivel central o desconcentrado. Se trata de solicitudes presentadas por cualquier persona a través de los diferentes canales de atención y que estén relacionadas con las funciones asignadas a dichas dependencias.

Informes de PQRSDC

Para hacer seguimiento y análisis a las PQRSDC recibidas por los distintos canales de atención, el Grupo de PQRSDC elabora un informe trimestral que evalúa la oportunidad y calidad de las respuestas y formula recomendaciones. Este informe se socializa en el nivel central y desconcentrado y se publica en la página web. Además, cada semana el grupo envía a todas las áreas del nivel central y a las Delegaciones un informe sobre el estado de las PQRSDC asignadas para su respuesta.

El objetivo de estos informes es que los responsables de los procesos y las Delegaciones Departamentales adopten planes de mejora y garanticen respuestas ágiles, oportunas y de calidad a los requerimientos de los usuarios, en ejercicio de su derecho fundamental de petición.

- Formularios de PQRSDC

Para facilitar a los usuarios el diligenciamiento, trámite y registro de PQRSDC, la Registraduría tiene dispuesto en la página web el formulario de virtual de atención al colombiano, no obstante, en los puntos de atención y sedes de la entidad debe estar disponible el formato escrito de Atención al Colombiano de Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias, Denuncias y Consultas.

- Protocolos del Servicio al Ciudadano

La Registraduría actualizó y unificó en un solo documento el *Protocolo de Atención al Colombiano*, considerando los diferentes canales de atención disponibles. Este protocolo establece lineamientos basados en comprensión, respeto, amabilidad y agilidad para todos los servidores, especialmente aquellos que interactúan directamente con los usuarios. Además, debe ser adoptado y apropiado por todos los funcionarios de la entidad.

 REGISTRADURÍA NACIONAL DEL ESTADO CIVIL	PROCESO	SERVICIO AL COLOMBIANO	CÓDIGO	SCMN01
	MANUAL	MANUAL DE SERVICIO	VERSIÓN	6

Aprobado: 10/12/2025

- Preguntas Frecuentes

La Registraduría desarrollará, implementará y actualizará una herramienta de preguntas frecuentes en lenguaje claro, que sirva como apoyo para la prestación del servicio en todos los canales de atención.

- Protección de Datos Personales

Todos los funcionarios de la Registraduría, especialmente quienes interactúan directamente con los usuarios, deben cumplir los principios, derechos y deberes establecidos en el Régimen General de Protección de Datos Personales aplicable a las entidades públicas, durante la recolección de datos personales.

3.1.3 Cultura del servicio

Todos los servidores de la Registraduría, sin importar el área en la que trabajen, generan un impacto en la ciudadanía. Por ello, es fundamental sensibilizarlos frente a las necesidades y expectativas de los ciudadanos y promover una gestión responsable de los recursos. Esto forma parte de la atención integral y de la gestión ética institucional. Para lograrlo, se requiere una atención cálida, humana y efectiva en todos los espacios de interacción y niveles de corresponsabilidad.

Para desarrollar este componente, la Registraduría implementa las siguientes estrategias:

- Jornadas de Inducción y Reinducción de Servidores

Para ofrecer una visión general de la Registraduría, sus fondos adscritos, principios, valores y direccionamiento estratégico, la Gerencia de Talento Humano organiza cursos virtuales de inducción y reinducción. Estos cursos buscan integrar a los nuevos servidores a la cultura organizacional, brindándoles las herramientas necesarias para adaptarse y comprender su nuevo rol. De esta manera, podrán desempeñar las funciones asignadas dentro de sus competencias y garantizar una atención adecuada y un servicio de calidad al ciudadano.

 REGISTRADURÍA NACIONAL DEL ESTADO CIVIL	PROCESO	SERVICIO AL COLOMBIANO	CÓDIGO	SCMN01
	MANUAL	MANUAL DE SERVICIO	VERSIÓN	6

Aprobado: 10/12/2025

- Plan Institucional de Formación y Capacitación

El Plan Institucional de Formación y Capacitación de la Registraduría para el año 2024, disponible en la Intranet, incluye programas orientados a mejorar la atención y el servicio al ciudadano.

- Estrategias de Cambio Cultural

La Registraduría, por medio de la Gerencia de Talento Humano, la Oficina de Planeación y la Oficina de Comunicaciones y Prensa, implementará estrategias de cambio cultural para fortalecer la visión de los servidores públicos sobre su gestión y promover mecanismos que garanticen un mejor servicio al ciudadano. Este cambio de actitud se reflejará en los resultados de las encuestas de satisfacción, que evidencian la mejora continua en la atención brindada a los usuarios y demás partes interesadas a través de los distintos canales.

- Capacitación sobre el Protocolo del Servicio adoptado por la Entidad

El protocolo de servicio establece las normas de formalidad que deben cumplir todos los servidores públicos de la Registraduría para garantizar una atención de calidad a los usuarios y demás partes interesadas. Este protocolo incluye la capacitación de todo el personal, la cual será coordinada por la Oficina de Planeación en el nivel central y por los enlaces de planeación en las sedes desconcentradas. Además, la formación debe abarcar a quienes prestan el servicio de seguridad dentro de la Entidad.

3.1.4 Mejoramiento de la Estructura Física y Tecnológica

La oferta institucional debe garantizar espacios físicos y virtuales que permitan satisfacer las necesidades de los ciudadanos. Esta infraestructura debe facilitar la realización de trámites sin ningún tipo de obstáculo. Para cumplir con este objetivo, la Registraduría implementa las siguientes estrategias:

- Mejoramiento de la Infraestructura Física

La Entidad, mediante el proyecto de inversión *Adecuación y Mantenimiento de la Infraestructura de las Sedes de la Registraduría Nacional del Estado Civil* y con base en un diagnóstico de sus espacios físicos, definirá un plan de acción para adecuar y mejorar

 REGISTRADURÍA NACIONAL DEL ESTADO CIVIL	PROCESO	SERVICIO AL COLOMBIANO	CÓDIGO	SCMN01
	MANUAL	MANUAL DE SERVICIO	VERSIÓN	6

Aprobado: 10/12/2025

la infraestructura, especialmente en las sedes desconcentradas. El objetivo es garantizar la accesibilidad y la correcta prestación de los servicios a los usuarios.

- **Mejoramiento de la herramientas tecnológicas**

La Registraduría, mediante procesos de revisión y evaluación de sus sistemas de información y el análisis de los datos, adoptará las acciones necesarias para optimizar las herramientas existentes e implementar soluciones que respondan a las necesidades identificadas.

- **Mejoramiento continuo de la página web**

La Registraduría realizará ajustes permanentes en su página web para facilitar el acceso al portafolio de servicios, al módulo de PQRSD y para optimizar el buscador, así como garantizar la actualización de la información publicada

- **Mejoramiento en la Atención a las Personas con Discapacidad**

La Registraduría, comprometida con brindar una mejor atención a las personas con discapacidad, implementará medidas para optimizar la comunicación de la información y la prestación de los servicios. Entre estas estrategias se incluyen el 'Centro de Relevó' para personas con discapacidad auditiva, la instalación de señalización podotáctil y el mejoramiento de las condiciones locativas y de la infraestructura, con el fin de garantizar accesibilidad en las sedes que lo requieran, entre otras acciones.

- **Puesta en Operación del Sistema de Call Center**

La Registraduría, a través del Proyecto de Inversión en Servicio al Ciudadano, pondrá en marcha el módulo *UNIVERGE Business ConneCT* (sistema de Call Center) para ampliar la planta telefónica instalada en la Registraduría Nacional del Estado Civil, con el objetivo de mejorar la atención y el servicio telefónico a los usuarios.

3.1.5 Medición de la Calidad del Servicio y la Atención

Este componente se enfoca en hacer seguimiento al cumplimiento de las acciones programadas, evaluar resultados e impactos y detectar oportunidades de mejora en la ejecución de los planes. Su objetivo es garantizar el acceso a la oferta institucional y la eficiencia en la atención al ciudadano.

 REGISTRADURÍA NACIONAL DEL ESTADO CIVIL	PROCESO	SERVICIO AL COLOMBIANO	CÓDIGO	SCMN01
	MANUAL	MANUAL DE SERVICIO	VERSIÓN	6

Aprobado: 10/12/2025

Para el desarrollo de este componente, la Registraduría adelanta la siguiente estrategia:

- **Satisfacción del Cliente y Retroalimentación de las partes interesadas**

Con el objetivo de garantizar una atención y un servicio incluyente, oportuno, efectivo, claro, imparcial, digno, transparente y de calidad, la Registraduría implementa herramientas para medir la satisfacción y pertinencia del servicio. Estas evaluaciones consideran aspectos como tiempos (espera, atención, respuesta), claridad en requisitos y mecanismos, lugar, calidad de la atención, desempeño del servicio público, accesibilidad, usabilidad, pertinencia y relevancia, entre otros. La medición se realiza mediante encuestas de satisfacción sobre la atención y prestación de servicios en los diferentes canales, así como sobre la gestión de PQRSDC.

La Oficina de Planeación, junto con las coordinaciones de PQRSDC y Analítica de Datos, revisa y analiza estas encuestas a través de informes que detallan los resultados obtenidos en cada aspecto evaluado. Dichos informes se socializan tanto en el nivel central como en el desconcentrado, con el fin de corregir las falencias detectadas y ejecutar las acciones de mejora necesarias en cualquiera de los canales de atención.

3.1.6 Información Clara y Confiable

Este componente busca mejorar la comunicación con la ciudadanía, asegurando que la información sea fácil de entender. El uso de lenguaje claro debe brindar certeza sobre las condiciones de tiempo, modo y lugar en que se atenderá cada requerimiento o se gestionará el trámite. Para cumplir este propósito, la Registraduría implementa las siguientes estrategias:

- **Observatorio Electoral**

La Registraduría habilitó en su página web el Observatorio Electoral, una herramienta única para promover la democracia y la transparencia electoral. A través de este espacio, los usuarios y partes interesadas pueden consultar los resultados y estadísticas consolidadas de las elecciones ordinarias realizadas entre 1997 y 2023, elaboradas por la Dirección de Gestión Electoral.

Además, el Observatorio ofrece información sobre criminalidad electoral desde 2010 hasta 2023 y un visor del Registro Civil, que contiene registros históricos de nacimientos, matrimonios y defunciones en Colombia desde 1970.

	PROCESO	SERVICIO AL COLOMBIANO	CÓDIGO	SCMN01
	MANUAL	MANUAL DE SERVICIO	VERSIÓN	6

Aprobado: 10/12/2025

- Gobierno de datos

La Registraduría implementará un proyecto de gobierno de datos para gestionar internamente la información y garantizar su adecuada divulgación.

- Publicación de Información

La Registraduría, a través de la Oficina de Comunicaciones y Prensa, desarrollará estrategias para garantizar que la información publicada en su página web, redes sociales y demás medios sea homogénea, clara, completa y actualizada, especialmente la relacionada con trámites y servicios, para que los usuarios se sientan vinculados con la Entidad.

Asimismo, se asegurará que toda la información institucional se produzca, publique y comunique bajo criterios de lenguaje claro, comprensible e incluyente, garantizando transparencia activa, accesibilidad, pertinencia cultural y adecuada comprensión por parte de todos los usuarios.

Los documentos informativos, instructivos, respuestas a PQRSDC, piezas electorales, reportes estadísticos y contenidos digitales deberán elaborarse conforme a las directrices del Departamento Administrativo de la Función Pública y la Política Institucional de Servicio y Atención al Usuario.

3.1.7 Lenguajes Claros, Comprensibles e Incluyentes en la Atención al Ciudadano

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 Nacional del Estado Civil incorpora el enfoque de Lenguajes Claros, Comprensibles e Incluyentes como principio transversal para garantizar una comunicación efectiva, accesible y respetuosa con todos los usuarios, sin importar su condición, territorio o nivel de alfabetización.

Este enfoque se basa en los lineamientos del Departamento Administrativo de la Función Pública, establecidos en la Circular 100-010 de 2021 y en el documento ‘Lineamientos de Lenguajes Claros, Comprensibles e Incluyentes’. Dichos lineamientos amplían la visión de la comunicación pública más allá de la simplificación del lenguaje, integrando inclusión, contexto y reciprocidad comunicativa.

 REGISTRADURÍA NACIONAL DEL ESTADO CIVIL	PROCESO	SERVICIO AL COLOMBIANO	CÓDIGO	SCMN01
	MANUAL	MANUAL DE SERVICIO	VERSIÓN	6

Aprobado: 10/12/2025

3.1.7.1 Propósito

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

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

3.1.7.2 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: Uso de lenguaje claro en trámites.
- 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).

3.1.7.3 Principios del enfoque

- **Claridad:** mensajes estructurados y ordenados, sin tecnicismos innecesarios, priorizando ideas principales y oraciones breves.
- **Comprensión:** adaptación del mensaje según el canal, territorio, nivel educativo y características de los usuarios, para ofrecer una experiencia más cercana y humana.
- **Inclusión:** uso de lenguaje respetuoso, no sexista, no discriminatorio y culturalmente pertinente, especialmente para grupos étnicos, poblaciones vulnerables y personas con discapacidad.
- **Reciprocidad comunicativa:** reconocimiento de la comunicación como un proceso bidireccional que implica escuchar, interpretar y dialogar con el ciudadano.

3.1.7.4 Ámbitos de aplicación

El enfoque de Lenguajes Claros, Comprensibles e Incluyentes se aplicará en:

- Respuestas a PQRSDC en todos los niveles de atención.
- Comunicaciones escritas, oficios, resoluciones y actos administrativos dirigidos al ciudadano.

 REGISTRADURÍA NACIONAL DEL ESTADO CIVIL	PROCESO	SERVICIO AL COLOMBIANO	CÓDIGO	SCMN01
	MANUAL	MANUAL DE SERVICIO	VERSIÓN	6

Aprobado: 10/12/2025

- Contenidos del portafolio de servicios.
- Atención telefónica y presencial en todas las sedes.
- Formularios, instructivos y piezas informativas.
- Publicaciones en la página web, sedes virtuales y redes sociales.
- Información electoral y contenidos del Observatorio Electoral, garantizando explicaciones sencillas y comprensibles.
- Difusión de información estadística y datos abiertos, en coordinación con el Gobierno de Datos institucional.

3.1.7.5 Lineamientos operativos

Para garantizar el cumplimiento del enfoque, los servidores de la Entidad deben:

1. Redactar frases cortas, con una sola idea principal por párrafo.
2. Evitar tecnicismos sin explicación y siglas sin desarrollo previo.
3. Organizar la información en pasos secuenciales cuando se trate de trámites.
4. Usar voz activa, mensajes directos y preguntas frecuentes claras.
5. Incluir ejemplos que faciliten la comprensión del trámite o requisito.
6. Validar la claridad de la información con los usuarios cuando sea pertinente.
7. Asegurar que los textos digitales sean accesibles, compatibles con lectores de pantalla y diseñados con enfoque diferencial.
8. Garantizar un lenguaje respetuoso, amable y culturalmente adecuado en todos los escenarios de interacción.

3.2 Responsables

Según lo dispuesto en el artículo 3° de la Resolución No. 12603 de 2024, los responsables y sus roles en la implementación de la Política de Servicio y Atención al Usuario son los siguientes:

RESPONSABLE	RESPONSABILIDAD
Registrador Nacional del Estado Civil	- Impartir los lineamientos para la implementación de la política del Servicio y atención a los usuarios de la Registraduría Nacional del Estado Civil en los niveles central y desconcentrado. - Garantizar la adecuada armonización entre los recursos y los esfuerzos institucionales para mejorar y optimizar el servicio y la atención a los usuarios.

 REGISTRADURÍA NACIONAL DEL ESTADO CIVIL	PROCESO	SERVICIO AL COLOMBIANO	CÓDIGO	SCMN01
	MANUAL	MANUAL DE SERVICIO	VERSIÓN	6

Aprobado: 10/12/2025

	- Fomentar, con el apoyo de todas las dependencias de la Registraduría Nacional del Estado Civil, el cumplimiento de estándares de excelencia y calidad en el servicio y la atención a los usuarios.
Comité Directivo	- Revisar los informes de medición de la experiencia ciudadana, y adoptar las medidas preventivas o correctivas que garanticen el acceso efectivo, oportuno y de calidad de los usuarios a sus derechos con la entidad en los escenarios institucionales de relacionamiento. - Evaluar la implementación de la Política de Servicio y Atención al Usuario.
Oficina de Planeación	- Liderar el direccionamiento estratégico para la implementación de la política en los niveles central y desconcentrado, según lo establecido en el Manual de Servicio. - Formular y actualizar el Manual de Servicio de la entidad y las herramientas de seguimiento a la interacción con los usuarios en la entidad, según su caracterización, la metodologías establecidas para ello, y la normativa vigente.
Oficina de Control Interno	- Revisar y hacer seguimiento a los planes de mejoramiento.
Secretario General, Registradores Delegados, Gerentes, Directores y Jefes de Oficina	- Implementar la Política y los lineamientos del Servicio y la Atención a los Usuario en sus dependencias. - Garantizar la aplicación de los procesos, procedimientos, lineamientos y formatos establecidos para el servicio y la atención de usuarios. - Implementar las acciones de mejora cuando haya lugar a ello, a fin de garantizar la prestación eficiente y oportuna del servicio.
Registradores Distritales y Delegados Departamentales	- Dirigir la relación de la entidad con sus usuarios en su circunscripción, teniendo en cuenta las competencias, los procesos, procedimientos y lineamientos establecidos en el Manual de Servicio, las metodologías establecidas y la normativa vigente. - Implementar la Política y los lineamientos del Servicio y la Atención a los Usuario en su circunscripción. - Implementar las acciones de mejora cuando haya lugar a ello, a fin de garantizar la prestación eficiente y oportuna del servicio.

 REGISTRADURÍA NACIONAL DEL ESTADO CIVIL	PROCESO	SERVICIO AL COLOMBIANO	CÓDIGO	SCMN01
	MANUAL	MANUAL DE SERVICIO	VERSIÓN	6

Aprobado: 10/12/2025

Registradores Especiales, Auxiliares y Municipales	- Administrar los canales de atención y la gestión del relacionamiento con los usuarios, de conformidad con los componentes del servicio del usuario en la Registraduría, descritos en <i>Manual de servicio</i> (SCMN01), la normativa vigente y los procesos y procedimientos. - Orientar a los usuarios bajo los parámetros establecidos en el <i>Manual de servicio</i>, la normativa vigente y los procesos de la entidad. - Aplicar los lineamientos establecidos en el <i>Manual de servicio</i> (SCMN01), junto con los procesos y la normativa relacionada.
Coordinadores de grupo, servidores públicos, y contratistas	- Adoptar las directrices establecidas por la entidad en relación con el servicio y la atención al usuario. - Aplicar los procesos, procedimientos, lineamientos y formatos establecidos para el servicio y la atención de usuarios.

3.3 Valores y principios estratégicos

El servicio y la atención a los colombianos por parte de la Registraduría se fundamentan en los valores y principios establecidos en el Plan Estratégico 2023-2027 y en el Código de Integridad².

² Resolución 5526 del 11 de junio de 2024 “Por la cual se adopta el Código de Integridad de la Registraduría Nacional del Estado Civil, y se adoptan otras decisiones”.

 REGISTRADURÍA NACIONAL DEL ESTADO CIVIL	PROCESO	SERVICIO AL COLOMBIANO	CÓDIGO	SCMN01
	MANUAL	MANUAL DE SERVICIO	VERSIÓN	6

Aprobado: 10/12/2025

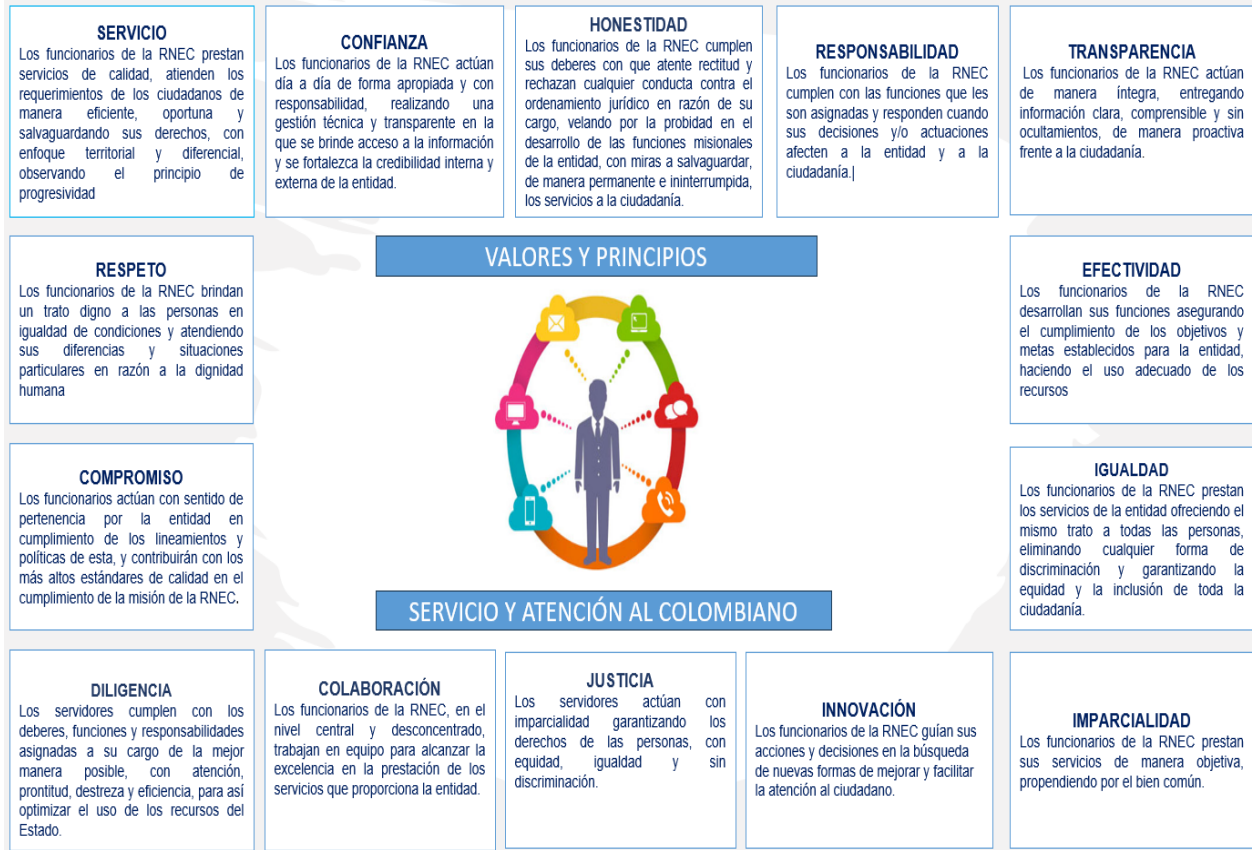


Figura 3. Valores y Principios del Servicio y la Atención a los Colombianos.

Fuente. Elaboración Propia - Oficina de Planeación. **¿Fecha?**

3.4 Atributos del Servicio y la Atención a los Colombianos

Con el propósito de ofrecer un servicio transparente, incluyente y de calidad, y atendiendo las necesidades y, en la medida de lo posible, las expectativas de los colombianos, la Registraduría gestiona la atención y el servicio a sus usuarios con base en los siguientes atributos:

	PROCESO	SERVICIO AL COLOMBIANO	CÓDIGO	SCMN01
	MANUAL	MANUAL DE SERVICIO	VERSIÓN	6

Aprobado: 10/12/2025



Figura 4. Atributos del servicio y la Atención a los Colombianos

Fuente. Elaboración Propia – Oficina de Planeación.

3.5 Instrumentos

La Registraduría cuenta con instrumentos que fortalecen su estructura organizacional orientada al servicio ciudadano. A través de la intranet y la página web institucional, los servidores públicos pueden acceder a diversas herramientas de orientación, capacitación y otros recursos:

Instrumentos para el Servicio al Ciudadano	Descripción	Enlace de Consulta
Proceso del Servicio al Ciudadano	Desarrollar acciones orientadas a identificar las necesidades y expectativas de los usuarios y a atender de manera oportuna y con calidad sus requerimientos, mediante los canales de atención presencial, virtual, telefónico y físico	https://www.registraduria.gov.co/IMG/pdf/SCCR01_servicio_al_colombiano.pdf

 REGISTRADURÍA NACIONAL DEL ESTADO CIVIL	PROCESO	SERVICIO AL COLOMBIANO	CÓDIGO	SCMN01
	MANUAL	MANUAL DE SERVICIO	VERSIÓN	6

Aprobado: 10/12/2025

Procedimiento de Atención y Servicio a los Colombianos a través de Diferentes Canales	Garantizar a los colombianos una atención oportuna y de calidad por los diferentes canales de atención (presencial, telefónico, medio físico y virtual), mediante la aplicación de instrumentos y buenas prácticas de servicio, orientados a atender efectivamente sus necesidades y expectativas y aumentar su nivel de satisfacción frente a la atención brindada por la Registraduría.	https://www.registraduria.gov.co/IMG/pdf/scpd02.pdf
Procedimiento de Atención de PQRSDC	Dar resolución oportuna y de conformidad con la normatividad vigente a las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias, denuncias y consultas, felicitaciones y solicitudes de acceso a la información pública (PQRSDC) que se formulen ante la Registraduría, mediante la adecuada recepción, radicación, análisis, trámite, tratamiento y resolución a las mismas, con el fin de garantizar el derecho fundamental de petición a todas las personas.	https://www.registraduria.gov.co/IMG/pdf/scpd01.pdf
Estudio de Caracterización de los Colombianos que Acceden a los Trámites y Servicios que presta la Registraduría.	Caracterización de los colombianos que acceden a los productos y servicios de la entidad	https://intranet.registraduria.gov.co/IMG/pdf/scdc01-2.pdf
Encuesta de Caracterización de los colombianos que Acceden a los Trámites y Servicios que presta la Registraduría.	Instrumento que permite recoger los datos requeridos para el estudio de la caracterización de los colombianos que acceden a los productos y servicios de la entidad.	https://intranet.registraduria.gov.co/IMG/xlsx/scft08.xlsx
Encuesta web de Atención y Satisfacción del Colombiano frente a la Atención de la Registraduría	Instrumento a través del cual se mide la satisfacción de los colombianos en relación con la atención y el servicio prestado por la entidad a través de los diferentes canales.	https://www.registraduria.gov.co/?page=PQRSD-SerCol-Form1
Manual del Servicio	Establece los lineamientos de la gestión institucional desarrollada frente a la atención y el servicio del ciudadano.	https://intranet.registraduria.gov.co/IMG/pdf/scmn01_manual_atencion_al_colombiano.pdf
Portafolio de Servicios	Oferta de trámites y servicios que ofrece la Entidad.	https://www.registraduria.gov.co/-Tramites-Otros-Procedimientos-Administrativos-y-consultas-de-acceso-a-.html
Carta del Trato Digno	Documento que especifica los deberes y derechos del ciudadanos, y los diferentes canales de atención.	https://intranet.registraduria.gov.co/IMG/pdf/scft07.pdf
Guía para el Servidor sobre Derechos de Petición	Contexto normativo, jurídico y de naturaleza sobre el derecho de petición.	https://intranet.registraduria.gov.co/IMG/pdf/scgu02.pdf
Guía para el Ciudadano sobre Derechos de Petición	Contexto normativo, jurídico y de naturaleza sobre el derecho de petición.	https://intranet.registraduria.gov.co/IMG/pdf/scgu03.pdf
Protocolo de Atención (Diferentes canales)	Herramienta que busca impactar positivamente la calidad en el servicio como instrumento sensibilizador y guía,	https://intranet.registraduria.gov.co/IMG/pdf/scpt01.pdf

	PROCESO	SERVICIO AL COLOMBIANO	CÓDIGO	SCMN01
	MANUAL	MANUAL DE SERVICIO	VERSIÓN	6

Aprobado: 10/12/2025

	para ofrecer y garantizar la atención y la prestación de los servicios de la Registraduría.	
Manual de Plantillas y Minutas para la Atención de PQRSDC	Minutas o modelos tienen por objetivo unificar los textos para dar trámite y respuesta a las PQRSDC ciudadanas. No obstante, pueden ser modificadas o complementadas de acuerdo con las diferentes necesidades de los usuarios.	https://intranet.registraduria.gov.co/IMG/pdf/scmn02.pdf

4. ESPACIOS DE RELACIONAMIENTO EN LA REGISTRADURÍA

4.1 Escenarios de interacción

En el ejercicio de sus funciones y conforme a lo expuesto, la Registraduría promueve espacios de confianza, participación, transparencia e innovación para garantizar el acceso a servicios transparentes, incluyentes y de calidad, protegiendo los derechos de los colombianos.

Hemos evolucionado de trabajar *para* el ciudadano a trabajar *con* el ciudadano como aliado de la administración pública. Nuestros cuatro escenarios de interacción con la ciudadanía y partes interesadas se fundamentan en el diálogo, la corresponsabilidad y la retroalimentación.



Figura 5. Escenarios de interacción de la Registraduría

Fuente: Elaboración Propia – Oficina de Planeación.

 REGISTRADURÍA NACIONAL DEL ESTADO CIVIL	PROCESO	SERVICIO AL COLOMBIANO	CÓDIGO	SCMN01
	MANUAL	MANUAL DE SERVICIO	VERSIÓN	6

Aprobado: 10/12/2025

4.1.1 Acceso a la Información Pública

Los usuarios y partes interesadas pueden acceder fácilmente a los canales habilitados por la Entidad para consultar y difundir información, presentar solicitudes de acceso a la información y utilizar instrumentos como el portafolio de servicios, manuales, cartillas y la carta de trato digno, entre otros.

4.1.2 Adelantar Trámites y Servicios

La Registraduría ofrece canales físicos (sedes y puntos de atención en todo el país) y virtuales (página web), a través de los cuales los usuarios y partes interesadas pueden acceder a la oferta institucional.

4.1.3 Presentar Derechos de Petición

La Registraduría dispone de diversos canales de comunicación para que los ciudadanos, en ejercicio de su derecho fundamental de petición, puedan presentar PQRSDC (peticiones, quejas, reclamos, sugerencias, denuncias y consultas).

4.1.4 Participar y Colaborar

Mediante herramientas como las encuestas de satisfacción, la presentación de derechos de petición y la participación en los ejercicios de rendición de cuentas, entre otros mecanismos, se promueve el diálogo y la corresponsabilidad con la ciudadanía. Involucrar a la ciudadanía no solo fortalece la confianza, sino que también garantiza transparencia y legalidad.

4.2 Canales de Atención y Servicio al Ciudadano³

La Registraduría dispone de los siguientes canales de atención y prestación de servicios para los ciudadanos, colaboradores y partes interesadas en general:

³ La Registraduría dentro de su normal funcionamiento tiene establecidos horarios de atención. Sin embargo, por necesidades del servicio, y en garantía de los derechos a los colombianos, podrán establecer jornadas de trabajo adicionales para la atención y prestación de servicios, las cuales serán comunicadas de forma expedita a los usuarios.

 REGISTRADURÍA NACIONAL DEL ESTADO CIVIL	PROCESO	SERVICIO AL COLOMBIANO	CÓDIGO	SCMN01
	MANUAL	MANUAL DE SERVICIO	VERSIÓN	6

Aprobado: 10/12/2025

4.2.1 Físico

- Correspondencia de las Oficinas Centrales

Dirección: Oficina de Archivo y Correspondencia, Avenida Calle 26 N.º 50-51, CAN, Bogotá D. C., Colombia.

Horario de atención: De lunes a viernes, de 8:00 a. m. a 4:30 p. m. (jornada continua).

- Correspondencia en las Delegaciones Departamentales

Ubicación: En cada una de las sedes de las Delegaciones Departamentales. Consulta el directorio completo aquí:

<https://wapp.registraduria.gov.co/GTH/directorio/>

Horario de atención: De lunes a viernes, de 8:00 a. m. a 4:30 p. m. (jornada continua).

- Buzón de sugerencias

Ubicados en cada sede u oficina de la Registraduría Nacional

<https://wapp.registraduria.gov.co/GTH/directorio/>

- Centro de atención e información al Ciudadano (CAIC)

Ubicado en la ciudad de Bogotá D.C.

Carrera 7ª No. 16 - 57, Piso 1, Edificio Córdoba.

Horario de atención: Lunes a Viernes de 8:00 a. m. a 4:00 p. m.

- Registradurías Especiales, Auxiliares y Municipales

Ubicadas en todo el territorio nacional

<https://wapp.registraduria.gov.co/GTH/directorio/>

Horario de atención: Lunes a Viernes de 8:00 a. m. a 4:00 p. m.

 REGISTRADURÍA NACIONAL DEL ESTADO CIVIL	PROCESO	SERVICIO AL COLOMBIANO	CÓDIGO	SCMN01
	MANUAL	MANUAL DE SERVICIO	VERSIÓN	6

Aprobado: 10/12/2025

- Oficinas de Atención Preferencial para Discapacitados

Ubicadas en las siguientes ciudades:

Bogotá:

Super CADE de la Calle 13

Calle 13 No. 37-35 (frente a la estación de Transmilenio Zona Industrial)

Horario de atención:

Lunes a viernes 8:00 a. m. a 4:00 p. m. (jornada continua)

Sábados de 8:00 a. m. a 12:00 m.

Teléfono: (+601) 237 8973

Correo: opadidistrito@registraduria.gov.c

Medellín:

Calle 44A No.75 -104

Horario de atención:

Lunes a jueves 8:00 a. m. a 12:00 m. y 2:00 p. m. a 4:00 p. m. (jornada continua)

Viernes de 8:00 a. m. a 12:00 m.

Teléfonos: (+604) 362 7430, (+604) 362 7450

Celular: 300 912 4000, ext.: 015061

Correo: opadiantioquia@registraduria.gov.co

- Exterior

La atención de los connacionales y ciudadanos en general se da a través de los Consulados de Colombia en el Exterior mediante un trabajo articulado con la Cancillería de Colombia.

<https://tramites.cancilleria.gov.co/ApostillaLegalizacion/directorio/misionesExterior.aspx>

4.2.2 Virtual

- Página Web Institucional

<https://www.registraduria.gov.co/>

	PROCESO	SERVICIO AL COLOMBIANO	CÓDIGO	SCMN01
	MANUAL	MANUAL DE SERVICIO	VERSIÓN	6

Aprobado: 10/12/2025

- **Portafolio de Servicios**

<https://www.registraduria.gov.co/-Tramites-Otros-Procedimientos-Administrativos-y-consultas-de-acceso-a-.html>

- **Formulario Virtual de Atención**

<https://gestordocumental.registraduria.gov.co:4450/>

- **Asistente Virtual**

<https://wapp.registraduria.gov.co/prensa/botservice/alice/>

- **Encuestas de satisfacción**

<https://www.registraduria.gov.co/?page=PQRSD-Servicio-al-Colombiano>

- **Rendición de cuentas**

<https://www.registraduria.gov.co/-Rendicion-de-cuentas-114-.html>

- **Redes**

- Facebook: https://www.facebook.com/RegistraduriaNacional/?locale=es_LA
- Instagram: <https://www.instagram.com/registraduria/?hl=es>
- Twitter: [@Registraduria](https://twitter.com/Registraduria)
- YouTube: <https://www.youtube.com/@RegistraduriaNal>
- LinkedIn: <https://co.linkedin.com/company/registradur%C3%ADa-nacional-del-estado-civil>
- TikTok: <https://www.tiktok.com/@registraduria>
- Kwai: Registraduría Nacional

4.2.3 Atención telefónica

PBX (+571) 220 2880

Grupo PQR ext.: 1194

Horario de atención: Lunes a viernes de 8:00 a. m. a 5:00 p. m. (jornada continua)

 REGISTRADURÍA NACIONAL DEL ESTADO CIVIL	PROCESO	SERVICIO AL COLOMBIANO	CÓDIGO	SCMN01
	MANUAL	MANUAL DE SERVICIO	VERSIÓN	6

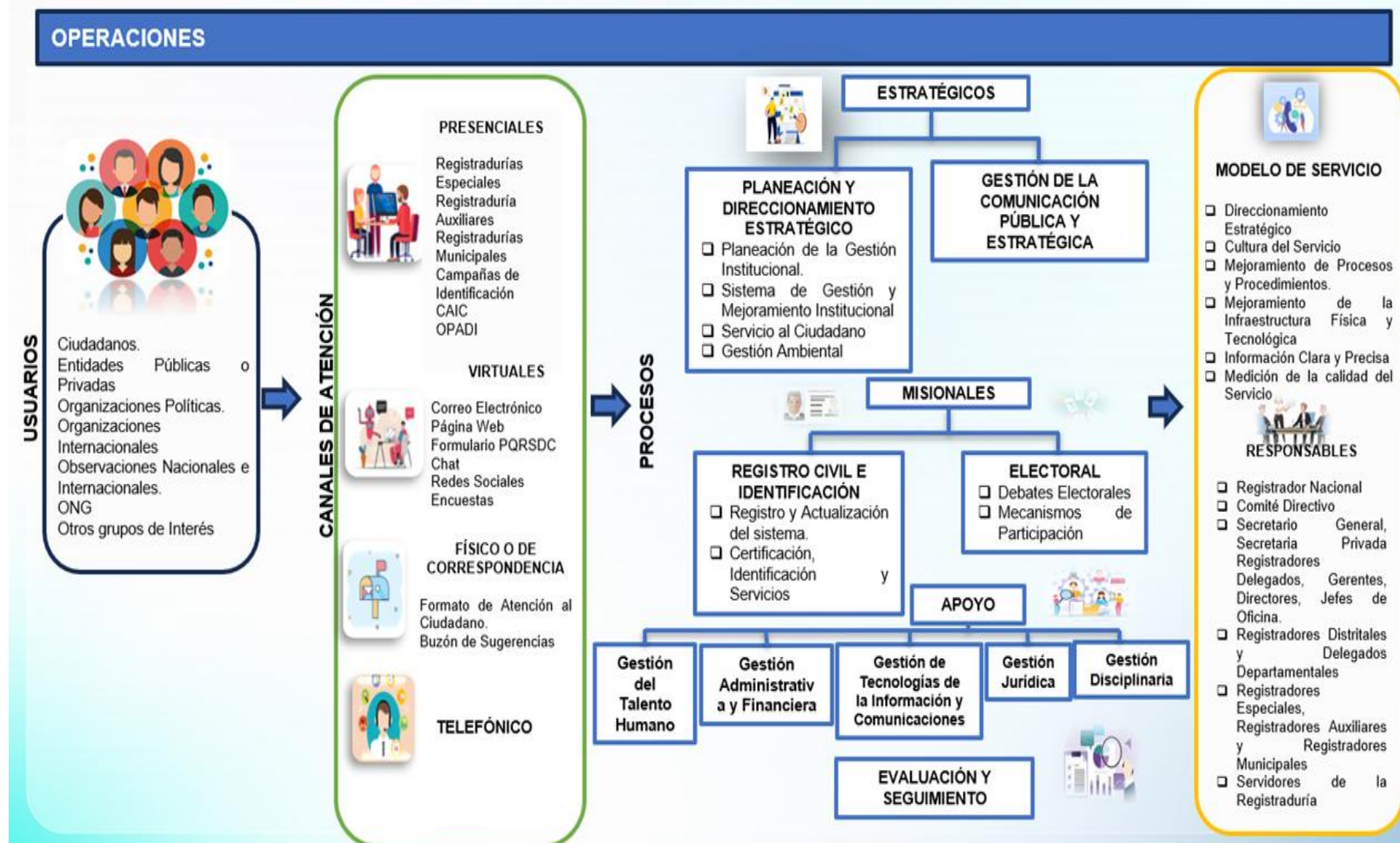
Aprobado: 10/12/2025

5. MODELO DE SERVICIO Y ATENCIÓN AL USUARIO DE LA REGISTRADURÍA

De acuerdo con lo expuesto anteriormente, la Registraduría ha adoptado el siguiente modelo de servicio y la cadena de valor:

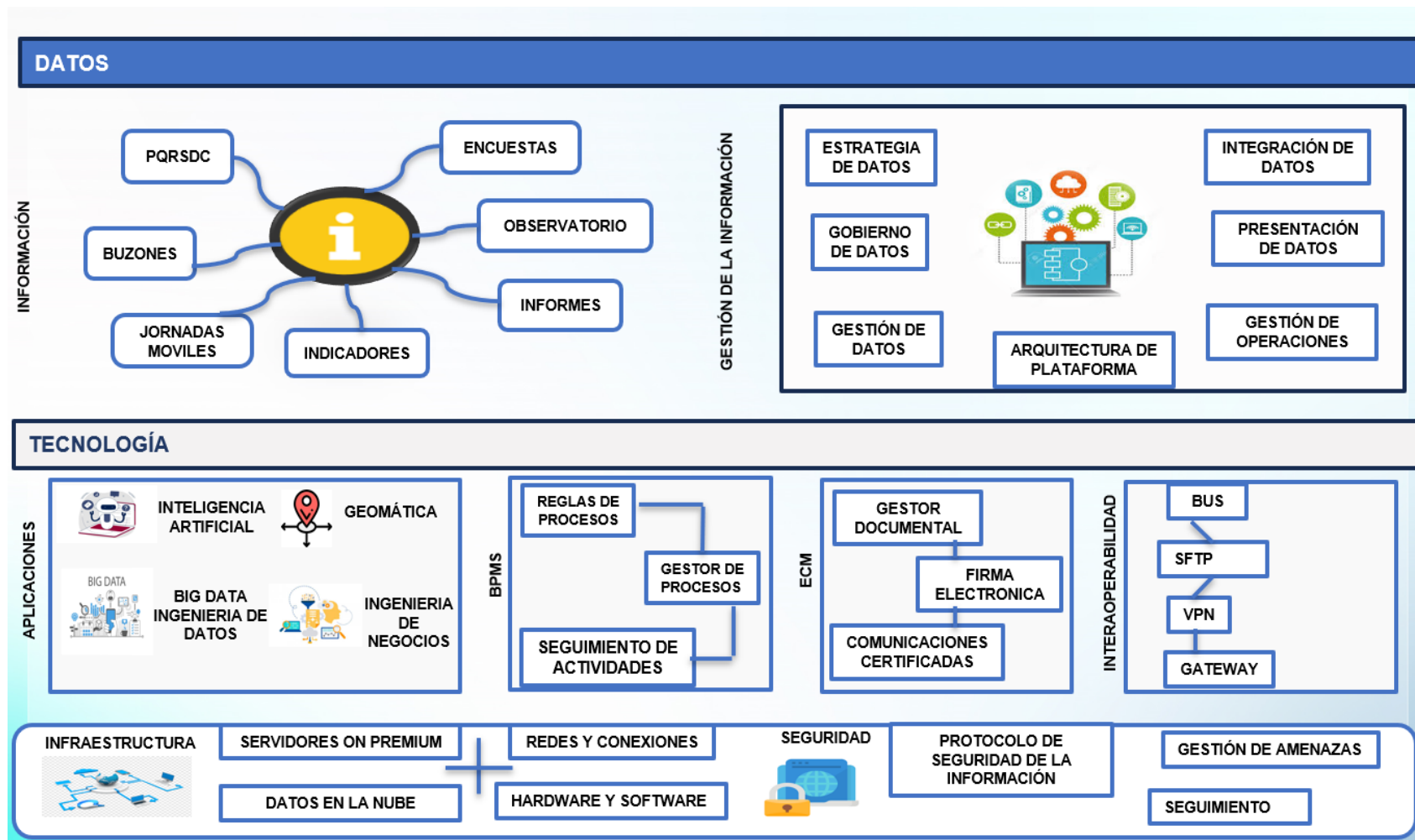
 REGISTRADURÍA NACIONAL DEL ESTADO CIVIL	PROCESO	SERVICIO AL COLOMBIANO	CÓDIGO	SCMN01
	MANUAL	MANUAL DE SERVICIO	VERSIÓN	6

Aprobado: 10/12/2025



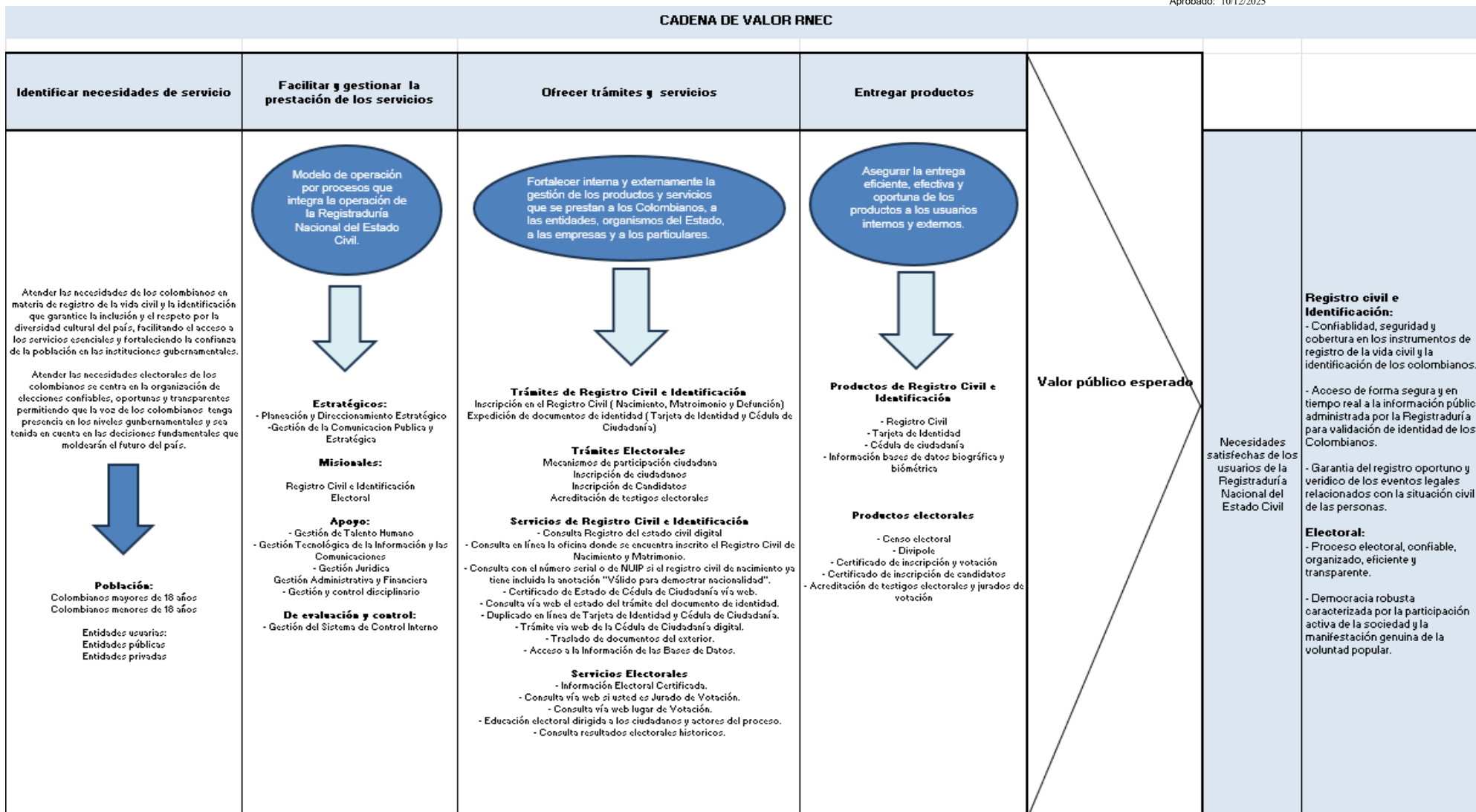
	PROCESO	SERVICIO AL COLOMBIANO	CÓDIGO	SCMN01
	MANUAL	MANUAL DE SERVICIO	VERSIÓN	6

Aprobado: 10/12/2025



 REGISTRADURÍA NACIONAL DEL ESTADO CIVIL	PROCESO	SERVICIO AL COLOMBIANO	CÓDIGO	SCMN01
	MANUAL	MANUAL DE SERVICIO	VERSIÓN	6

Aprobado: 10/12/2025



	PROCESO	SERVICIO AL COLOMBIANO	CÓDIGO	SCMN01
	MANUAL	MANUAL DE SERVICIO	VERSIÓN	6

Aprobado: 10/12/2025

ASPECTOS QUE CAMBIARON EL DOCUMENTO	RESPONSABLE DE LA SOLICITUD DEL CAMBIO	FECHA DEL CAMBIO DD/MM/AAAA	VERSIÓN
Implementación del manual de Servicio a los colombianos	Cástulo Morales Payares Jefe de la Oficina de Planeación	27/07/2017	0
Actualización de la estructura estratégica y operativa y del servicio al ciudadano en la Registraduría. Actualización de la caja de herramientas institucional para el servicio al ciudadano, inclusión de la caja de herramientas del Estado Colombiano para el servicio al ciudadano	Dr. José Fernando Flórez Ruiz Jefe de la Oficina de Planeación	18/08/2020	1
Actualización lineamientos por nueva normatividad. Simplificación del documento	Dr. José Fernando Flórez Ruiz Jefe de la Oficina de Planeación	27/04/2023	2
Se eliminan los links de consulta del cuadro correspondiente a la Estructura normativa del servicio al ciudadano y de la Tabla 2. Instrumentos en intranet para funcionarios de la Registraduría Nacional. Disponibles en la Intranet de la Registraduría, sección Proceso “Servicio al colombiano”.	José Fernando Flórez Ruiz Jefe de la Oficina de Planeación	15/06/2023	3
“Se retiro el tema de Registraduría del siglo XXI *Se actualizó listado de directivos	Dra. Zamira Gómez C Jefe de la Oficina de Planeación	13/06/2024	4
Actualización lineamientos por nueva normatividad. Simplificación del documento	Dra. Zamira Gómez C Jefe de la Oficina de Planeación	26/11/2024	5
- Nueva línea temática: Lenguajes Claros, Comprensibles e Incluyentes. - Definición de Lenguaje Claro en Palabras Clave. - Actualización de nombres y cargos directivos.	Dra. Zamira Gómez C Jefe de la Oficina de Planeación	19/12/2025	6

 REGISTRADURÍA NACIONAL DEL ESTADO CIVIL	PROCESO	SERVICIO AL COLOMBIANO	CÓDIGO	SCMN01
	MANUAL	MANUAL DE SERVICIO	VERSIÓN	6

Aprobado: 10/12/2025

ELABORÓ: Diego Fernando Zabala Coordinador Grupo de PQRSD	REVISÓ: Sandra Liliana Sánchez Coordinadora de Calidad	APROBÓ: Zamira M. Gómez C. Jefe de la Oficina de Planeación
FECHA: 10/12/2025	FECHA: 18/12/2025	FECHA: 19/12/2025