



**REGISTRADURÍA
NACIONAL DEL ESTADO CIVIL**

**MANUAL DE USUARIO
SOLICITUD DEL DUPLICADO DEL DOCUMENTO DE
IDENTIDAD EN LÍNEA**

VERSIÓN 6
02 DE ABRIL DE 2020

COORDINACIÓN DE DESARROLLO Y PROGRAMACIÓN
GERENCIA DE INFORMÁTICA
REGISTRADURÍA NACIONAL DEL ESTADO CIVIL
AVENIDA CALLE 26 # 51-50



TABLA DE CONTENIDO

1	REQUISITOS	2
1.1	PAGO SEGURO EN LÍNEA:.....	2
1.2	PAGO PRESENCIAL:	2
2	INGRESO	2
3	REGISTRO	3
4	INICIAR SESIÓN	5
4.1.	RECUPERACIÓN DE DATOS	5
5	INICIAR SOLICITUD	6
5.1	PAGO SEGURO EN LÍNEA:.....	9
5.2	PAGO PRESENCIAL:	11
6	HISTÓRICO DE SOLICITUDES.....	12
6.1	COMPROBANTE DE DOCUMENTO EN TRÁMITE	12
7	CERRAR SESIÓN	13
8	ESTADO DEL TRÁMITE DEL DOCUMENTO DE IDENTIDAD	13

INTRODUCCIÓN

La Registraduría Nacional del Estado Civil ofrece a los colombianos el servicio de solicitud del duplicado del documento de identidad en línea, a través de la implementación de una herramienta tecnológica, que ayude en la reducción del tiempo de producción y entrega del duplicado del documento de identidad, mejorando la atención al público y descongestionando las Registradurías para brindarle más espacio de atención a los demás trámites de identificación y registro civil.

1 REQUISITOS

Debe cumplir los siguientes requisitos antes de iniciar el proceso:

1.1 PAGO SEGURO EN LÍNEA:

- Contar con una **cuenta de ahorros o corriente** para realizar el pago.
- El pago se realizará a través del proveedor de servicios electrónicos (PSE).
- Debe revisar el procedimiento de pago virtual por PSE de su entidad financiera.

1.2 PAGO PRESENCIAL:

- El pago debe realizarlo previamente en el banco popular, efecty, supergiros, 4-72 y matrix.
- Si realizó el pago hoy, debe hacer la solicitud en línea mañana.
- Debe presentar la consignación original al momento de reclamar el documento.

NOTA: NO se requiere agendar cita si realiza la solicitud por este medio.

2 INGRESO

Para ingresar al aplicativo web lo puede hacer desde la página principal de la Registraduría Nacional del Estado Civil <https://www.registraduria.gov.co> o desde el enlace directo https://epagos.registraduria.gov.co/tramites_web/



ILUSTRACIÓN 1. PÁGINA PRINCIPAL

3 REGISTRO

Si no se ha registrado con anterioridad debe hacerlo en el aplicativo web dando clic en el botón “REGISTRARSE”:

The screenshot shows a login interface titled "INICIAR SESIÓN". Below the title, it says "Si aún no posee usuario y contraseña primero debe REGISTRARSE". A hand cursor is clicking on the "REGISTRARSE" button. Below this are two input fields: "Digite su usuario" and "Digite su contraseña", followed by an "Ingresar" button. At the bottom, there are links for "Recuperar sus datos de ingreso" and "Enviar mensaje de activación de cuenta".

ILUSTRACIÓN 2. REGISTRARSE

Deberá diligenciar el formulario con los datos de la persona que requiere el servicio, es importante que ingrese una dirección de correo electrónico válida debido a que la información de acceso será enviada por este medio:

The screenshot shows the "REGISTRO DE NUEVO USUARIO" form. At the top, it says "Organización Electoral Registraduría Nacional del Estado Civil República de Colombia" and "Libertad y Orden". The form title is "REGISTRO DE NUEVO USUARIO". Below the title, a yellow box contains the instruction: "Debe ingresar los datos de la persona que requiere el servicio:". The form has two columns of input fields. The left column includes: "Tipo de documento: (ACTUAL)" with a dropdown menu, "Nombres completos:" with a text input, "Teléfono celular: (10 dígitos)" with a text input, and "Correo electrónico:" with a text input. The right column includes: "Número de identificación:" with a text input, "Apellidos completos:" with a text input, "Teléfono fijo: (8 dígitos)" with a text input, and "Confirmar Correo electrónico:" with a text input. At the bottom, there is a checkbox for "Acepto las políticas de privacidad (ver)" and a "Registrar Datos" button. A "Privacidad - Condiciones" link is also visible.

ILUSTRACIÓN 3. REGISTRO DE NUEVO USUARIO

Luego de que los datos sean registrados y validados por el sistema le aparecerá el siguiente mensaje:

REGISTRO DE NUEVO USUARIO

Estimado(a): **XXXXX XXXXX**: Su cuenta ha sido creada y se ha enviado un mensaje al correo electrónico: **XXXXX@XXXXX.XXX** para que active su cuenta. En caso de no encontrarlo, asegúrese de revisar la carpeta de correo no deseado (spam).

Importante: Si no tiene acceso al correo electrónico **XXXXX@XXXXX.XXX**, debe esperar 12 horas hasta que el sistema elimine el registro de forma automática y pueda realizar el proceso nuevamente.

Gracias por registrarse en el portal de la Registraduría Nacional del Estado Civil.

[Finalizar Registro](#)

ILUSTRACIÓN 4. MENSAJE DE REGISTRO DE NUEVO USUARIO

Se enviará un mensaje con el asunto: “Confirmación de Registro – RNEC” al correo electrónico registrado en el formulario para activar la cuenta para lo cual deberá revisar la bandeja de entrada o la bandeja de correo no deseado (SPAM):



Organización Electoral
Registraduría Nacional del Estado Civil
República de Colombia

TRÁMITES WEB

DATOS REGISTRADOS

Estimado(a): **XXXXXXXXXX XXXXXXXXXXXX**:

La Registraduría Nacional del Estado Civil le envía este mensaje para informarle sus datos de ingreso:

Usuario:	XXXXX
Contraseña:	*****

Importante: Su cuenta ha sido creada pero debe ser activada antes de usarla. El siguiente link le permitirá activar su cuenta y expirará en las siguientes 12 horas si no es utilizado:

<https://epagos.registraduria.gov.co/registro/activar.php>

Si su cliente de correo electrónico no permite abrir el link, por favor copiarlo en la barra de direcciones de su navegador web.

REGISTRADURIA NACIONAL DEL ESTADO CIVIL
Conmutador: (571) 220 2880
Av. Calle 26 # 51-50 - CAN
(Bogotá - Colombia)

Usted está recibiendo este mensaje porque se ha suscrito o ha requerido información de la RNEC a través del correo electrónico
Esta es una notificación automática, por favor no responda este mensaje

ILUSTRACIÓN 5. MENSAJE ENVIADO AL EMAIL

Importante: el link tiene una vigencia de 24 horas, si pasado este lapso de tiempo no lo ha utilizado deberá registrarse nuevamente.

4 INICIAR SESIÓN

Podrá iniciar sesión con las credenciales de acceso, usuario (número de identificación) y contraseña, enviadas a la dirección de correo electrónico registrada:



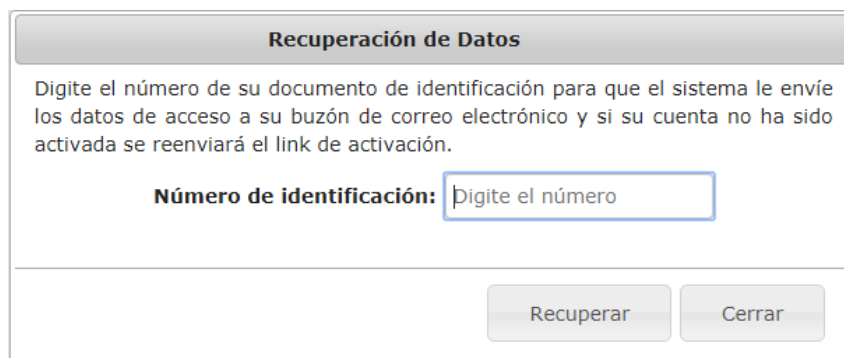
The screenshot shows a login interface with the following elements:

- Header: **INICIAR SESIÓN**
- Text: Si aún no posee usuario y contraseña primero debe
- Link: **REGISTRARSE** (highlighted in green)
- Input field 1: User icon, **Digite su usuario**
- Input field 2: Key icon, **Digite su contraseña**
- Button: **Ingresar**
- Links: [Recuperar sus datos de ingreso](#), [Enviar mensaje de activación de cuenta](#)

ILUSTRACIÓN 6. INICIAR SESIÓN

4.1. RECUPERACIÓN DE DATOS

Si por alguna razón olvida los datos de acceso podrá recuperarlos dando clic en la opción “Recuperar sus datos de ingreso”, se abrirá una ventana emergente en la cual deberá ingresar su número de identificación:



The screenshot shows a dialog box titled **Recuperación de Datos** with the following content:

- Text: Digite el número de su documento de identificación para que el sistema le envíe los datos de acceso a su buzón de correo electrónico y si su cuenta no ha sido activada se reenviará el link de activación.
- Label: **Número de identificación:**
- Input field: **digite el número**
- Buttons: **Recuperar**, **Cerrar**

ILUSTRACIÓN 7. RECUPERACIÓN DE DATOS

5 INICIAR SOLICITUD

Para solicitar el duplicado del documento de identidad, deberá seguir los pasos que se indican a continuación:

Seleccionar un método de pago:

- Pago Seguro en Línea: (PSE)
- Consignación: (Efecty, Supergiros, 4-72 y Matrix)

The screenshot shows the website interface for the Registraduría Nacional del Estado Civil. At the top, there are logos for the Registraduría and the Organización Electoral, along with the text 'Organización Electoral Registraduría Nacional del Estado Civil República de Colombia' and 'Libertad y Orden'. Below the header, there is a navigation bar with 'Iniciar', 'Histórico', and 'Manuales' buttons, and a 'Cerrar Sesión' button. The main content area is titled 'TRÁMITES WEB' and contains a section for 'MÉTODO DE PAGO'. This section explains that the Registraduría provides an online service for document duplication and lists two payment methods: 'Pago Seguro en línea: (PSE)' and 'Consignación: (Banco Popular, Efecty, Supergiros, 4-72 y Matrix)'. A note states that users should go to the nearest Registraduría if they are exempt from payment. An 'Iniciar' button is located at the bottom of the payment selection area.

Debe ingresar los nombres y apellidos como aparece en el documento de identidad:

The screenshot shows the 'DATOS BÁSICOS' section of the website. It prompts the user to 'Digite los datos básicos del solicitante'. There are four input fields: 'Tipo de Documento:' with a dropdown menu, 'Número de Identificación:' with a text box, 'Nombres completos:' with a text box, and 'Apellidos completos:' with a text box. A 'Siguiete' button is positioned at the bottom of the form area.

ILUSTRACIÓN 8. DATOS BÁSICOS

Luego deberá ingresar los datos de contacto, al correo electrónico será enviado el comprobante de documento en trámite:

The screenshot shows the 'DATOS DE CONTACTO' form. At the top, it says 'Organización Electoral Registraduría Nacional del Estado Civil República de Colombia'. Below the header, there are navigation links: 'Iniciar', 'Histórico', 'Manuales', and 'Cerrar Sesión'. The main form area is titled 'DATOS DE CONTACTO' and contains the following fields:

- Teléfono celular: (10 dígitos)**: Digite el número
- Teléfono fijo: (8 dígitos)**: Digite el número
- Correo Electrónico:** Digite su correo electrónico
- Confirmar Correo Electrónico:** Digite su correo electrónico
- Departamento de residencia:** Seleccione una opción...
- Municipio de residencia:** Seleccione una opción...
- Dirección de residencia:** Digite su dirección de residencia

A 'Siguiente' button is located at the bottom of the form.

ILUSTRACIÓN 9. DATOS DE CONTACTO

Deberá aceptar las condiciones del trámite a solicitar:

The screenshot shows the 'TRÁMITES' form. At the top, it says 'Organización Electoral Registraduría Nacional del Estado Civil República de Colombia'. Below the header, there are navigation links: 'Iniciar', 'Histórico', 'Manuales', and 'Cerrar Sesión'. The main form area is titled 'TRÁMITES' and contains the following elements:

- Seleccione el trámite que desea realizar:**
- Tipo de Trámite:** C.C. - Duplicado
- Valor:** \$ XX.XXX
- Cédula de Ciudadanía - Duplicado** (with an information icon)
- El duplicado de su cédula de ciudadanía será fiel copia del último documento emitido por la Registraduría Nacional del Estado Civil
- Si requiere actualizar o rectificar datos de su cédula de ciudadanía como: nombres, apellidos, foto, firma y/o huellas o tiene descuentos de ley, deberá realizar el pago directamente en el banco y agendar una cita en una oficina de la Registraduría a través de www.registraduria.gov.co
- Importante:** El comprobante de documento en trámite será enviado a la dirección correo electrónico registrada 24 horas después de aprobado el pago y no se requiere agendar cita.
- Acepto** and **NO Acepto** buttons

Ilustración 10. Trámite

Deberá responder las preguntas de seguridad:

Preguntas de Seguridad

1) ¿Cuál de las siguientes opciones corresponde a la estatura registrada en su cédula de ciudadanía? (metros)

1,84
 1,74
 1,8

2) ¿Cuál de las siguientes opciones corresponde al año de expedición de su cédula de ciudadanía por primera vez?

2007
 2011
 2004

3) ¿Cuál de las siguientes opciones corresponde a su fecha de cumpleaños en su cédula de ciudadanía?

01 de marzo
 02 de noviembre
 29 de octubre

ILUSTRACIÓN 11. PREGUNTAS DE SEGURIDAD

Nota: En caso de que responda incorrectamente las preguntas de seguridad deberá realizar el trámite de forma presencial en la Registraduría más cercana.

Deberá seleccionar la Registraduría donde desea reclamar el duplicado del documento de identidad:



Organización Electoral
Registraduría Nacional del Estado Civil
República de Colombia



Libertad y Orden

Bienvenido(a) (usuario)

REGISTRADURÍA DE ENTREGA

Seleccione la Registraduría en la cual desea reclamar su documento de identificación:

Departamento:

Municipio:

Oficina:

ILUSTRACIÓN 12. REGISTRADURÍA DE ENTREGA

5.1 PAGO SEGURO EN LÍNEA:

Si seleccionó como método de pago, deberá confirmar los datos y dar clic en el botón pagar:

CONFIRMAR PAGO

Tipo de documento: XX	Número de identificación: XXXXXXXXXX
Nombres: XXXXXXXXXX	Apellidos: XXXXXXXXXX
Tipo de Trámite: XX - Duplicado	Valor del Trámite: \$ XXXXX

Registraduría de entrega:
XXXXXXXXXX

¡IMPORTANTE: Una vez aprobado el pago, NO se realizará devolución del dinero.

ILUSTRACIÓN 13. CONFIRMAR PAGO

El sistema lo dirigirá al PSE hosting para que seleccione una opción del listado de bancos y posteriormente será dirigido a la página web de su entidad financiera para realizar el pago:

Favor verifique la información:

Identificación del Pago:	46779
Concepto del Pago:	C.C. - Duplicado
Valor Total a Pagar:	36700
Valor IVA:	0

IP: 190.0.105.98

Tipo de Documento:	CC
Número de Documento:	1081796843

* Esta transacción esta sujeta a verificación

Total a Pagar en pesos Colombianos

TIPO CLIENTE: Persona

pse Pago Seguro En Línea

BANCO POPULAR
BANCO PROREDIT
BANCOLOMBIA
BANCOOMEVA S.A.
CITIBANK
HELM BANK S.A.

ILUSTRACIÓN 14. LISTADO DE BANCOS



Una vez realizado el pago ante la entidad financiera, será direccionado al PSE Hosting donde se mostrará una pantalla de confirmación del estado de la transacción:

DATOS DE LA EMPRESA	
Empresa:	Fondo Rotatorio de la Registraduría Nacional del Estado Civil
Dirección:	AVDA Calle 26 # 51 - 50 - Bogotá, D.C. - Colombia
Teléfono:	2202880
Nit:	8999997379
DATOS DEL PAGO	
FORMA DE PAGO	
No. Pago:	46779
Medio de Pago:	Pagos ACH PSE
Fecha del Pago:	26/01/2016
Ticket ID:	46779
Transacción/CUS:	180948804
Tipo de usuario:	Persona
Estado Transacción:	Transacción
Concepto:	C.C. - Duplicado
Ciclo Transacción:	5
Banco:	BANCOLOMBIA
Cód. de servicio:	2
Total:	36700
Total Iva:	0

ILUSTRACIÓN 15. CONFIRMACIÓN DE LA TRANSACCIÓN

Luego de realizar el pago deberá dar clic al botón “RETORNAR AL COMERCIO” para que sea retornado a la página web de la Registraduría Nacional, donde se mostrará el resumen de la transacción:



Organización Electoral
Registraduría Nacional del Estado Civil
República de Colombia



Bienvenido(a) (usuario)
Cerrar Sesión

Iniciar pago
Histórico de pagos

RESUMEN DE LA TRANSACCIÓN



REGISTRADURÍA NACIONAL DEL ESTADO CIVIL
NIT: 899999040-4

CC: 1	
Nombres y Apellidos: XXXXXXXXXXXXXXXXXXXX	
Referencia de pago: XXXXXXXXXXXX	Fecha: XXXX-XX-XX XX:XX:XX
Descripción: C.C. - Duplicado	Valor: \$ XXXXXX
Banco: XXXXXXXXXXXX	Ciclo: XXXXX
CUS: XXXXXXXXXXXX	Dirección IP: XXX.XXX.XXX.XXX
Estado: APROBADA	PIN: XXXXXXXXXXXX
Registraduría de entrega: XXXXXXXXXXXX	

- Ver histórico de pagos [aquí](#)
- Realizar una nueva transacción [aquí](#)
- Puede hacer seguimiento al estado del trámite de su documento después de 24 horas [aquí](#) o en www.registraduria.gov.co Si su documento ya está listo para entregar puede reclamarlo [sin reservar cita](#) únicamente en la Registraduría de entrega.

Si tiene inquietudes a cerca del [estado de la transacción](#) comuníquese con su entidad financiera.

Imprimir Finalizar

ILUSTRACIÓN 16. RESUMEN DE LA TRANSACCIÓN

5.2 PAGO PRESENCIAL:

Debe seleccionar la entidad recaudadora y digitar el número del PIN de la consignación:

The screenshot shows the website interface for the Registraduría Nacional del Estado Civil. At the top, there are logos for the Registraduría and the República de Colombia, along with the slogan 'Libertad y Orden'. Below the header, there is a navigation bar with 'Inicio', 'Histórico', and 'Manuales' buttons, and a 'Cerrar Sesión' button. The main content area features a prominent 'IMPORTANTE' notice: '- Si realizó la consignación hoy, debe realizar la solicitud por este medio mañana. - Debe presentar la consignación original al momento de reclamar el documento.' Below this is the 'DATOS DE LA CONSIGNACIÓN' form, which includes fields for 'Entidad' (a dropdown menu), 'PIN Consignación' (a text input), and 'Confirmar PIN' (a text input with a '+' icon). There are 'Volver' and 'Siguiente' buttons at the bottom of the form.

Ilustración 17. Datos de la consignación

Luego deberá confirmar los datos ingresados previamente:

The screenshot shows the website interface for the Registraduría Nacional del Estado Civil, displaying the confirmation screen. The header and navigation bar are identical to the previous screenshot. The main content area features a large box with the following information: 'DATOS DEL SOLICITANTE' (Tipo de Documento, Nombres, Celular, Correo electrónico, Número de Identificación, Apellidos, Teléfono) and 'DATOS DEL TRÁMITE' (Tipo de Trámite, Valor del Trámite, Cantidad de consignaciones, 1) Entidad, PIN, Fecha, Valor, Valor a pagar, Total consignado, Oficina de origen, Oficina de entrega). A yellow highlighted box contains the text: 'IMPORTANTE: Una vez confirmada la solicitud, NO se realizará anulación alguna.' At the bottom of the box are 'Volver' and 'Confirmar' buttons.

Ilustración 18. Confirmar los datos

6 HISTÓRICO DE SOLICITUDES

En esta opción puede consultar el histórico de solicitudes realizadas y descargar el comprobante de documento en trámite siempre y cuando el estado de la transacción sea aprobado:

Bienvenido(a) (usuario)

Iniciar **Historico** Manuales >

Cerrar Sesión

HISTÓRICO DE SOLICITUDES

Copiar Imprimir Exportar

Mostrar: 10 registros

Buscar: aprobada

REF. PAGO	TRÁMITE	MOVIL	EMAIL	DESTINO	FECHA	ESTADO	COMPROBANTE	VER
XXXX	X.X. - Duplicado	XXXXXXXXXX	XXXXXXXXXX@XXXXXXXXXX.XXX	XXXXXXXXXX	XXXX-XX-XX XX:XX:XX	APROBADA		

Filas mostradas: 1 - 1 de un total: 1 registros (filtrado de un total de 6 registros)

Anterior 1 Siguiente

Si tiene inquietudes acerca del [estado de la transacción](#) comuníquese con su entidad financiera.

Imprimir Finalizar

ILUSTRACIÓN 19. HISTÓRICO DE PAGOS

6.1 COMPROBANTE DE DOCUMENTO EN TRÁMITE

El comprobante de documento en trámite para reclamar el documento de identidad será enviado a la dirección de correo electrónico registrada al momento de realizar la solicitud en línea o la puede descargar desde el aplicativo web en el menú “HISTÓRICO” luego de 24 horas de haber realizado la transacción con estado aprobada.



NOTA: Puede validar este documento escaneando el código QR o consultar el estado de su trámite en www.registraduria.gov.co

ILUSTRACIÓN 20. COMPROBANTE DE DOCUMENTO EN TRÁMITE

7 CERRAR SESIÓN

Por seguridad al finalizar la operación deberá cerrar la sesión.

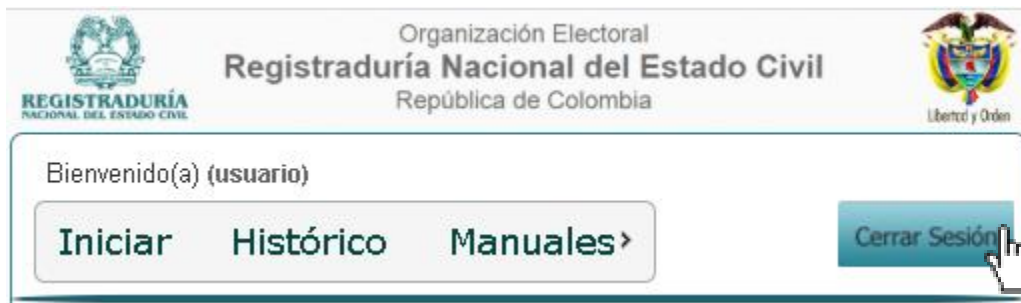


ILUSTRACIÓN 21. CERRAR SESIÓN

8 ESTADO DEL TRÁMITE DEL DOCUMENTO DE IDENTIDAD

Puede consultar el estado del trámite de su documento de identidad en la página principal de la Registraduría Nacional del Estado Civil <https://www.registraduria.gov.co> o desde el enlace directo: <https://wsp.registraduria.gov.co/estadodocs/> ingresando el número de identificación:

El documento presenta la siguiente solicitud:

Número de Preparación:	Fecha: 26/Ene/2016
Su solicitud del Documento se encuentra en producción, por favor consulte esta base de datos en los próximos días para verificar el estado de su documento.	

ILUSTRACIÓN 22. ESTADO DEL TRÁMITE DEL DOCUMENTO DE IDENTIDAD