



**REGISTRADURÍA
NACIONAL DEL ESTADO CIVIL**



MANUAL DE SERVICIO

LA REGISTRADURÍA
DEL SIGLO XXI

EQUIPO DIRECTIVO

ALEXANDER VEGA ROCHA
Registrador Nacional del Estado Civil

BENJAMÍN ORTIZ TORRES
Secretario General

MIGUEL SANTIAGO GARCÍA BUSTOS
Secretario Privado

JOSÉ FERNANDO FLÓREZ RUIZ
Jefe de la Oficina de Planeación

LUIS FRANCISCO GAITÁN PUENTES
Jefe de la Oficina Jurídica

JAVIER FELIPE SÁNCHEZ IREGUI
Jefe de la Oficina de Comunicaciones y Prensa

LILIA AURORA ROMERO LARA
Jefe de la Oficina de Control Interno

LEYLA LIZARAZO VALENCIA
Jefe de la Oficina de Control Disciplinario

JAIRO ALONSO MESA GUERRA
Registrador Delegado para el Registro Civil y la Identificación

DIDIER ALBERTO CHILITO VELASCO
Director Nacional de Identificación

CARLOS ALBERTO MONSALVE MONJE
Director Nacional de Registro Civil

NICOLÁS FARFÁN NAMÉN
Registrador Delegado en lo Electoral

JOSÉ ANTONIO PARRA FANDIÑO
Director Nacional de Censo Electoral

LUDIS EMILSE CAMPO VILLEGAS
Directora Nacional de Gestión Electoral

ALEJANDRO ALBERTO CAMPO VALERO
Gerente de Informática

JOSÉ DARÍO CASTRO URIBE
Gerente del Talento Humano

SABRINA CAJIAO CABRERA
Gerente Administrativa y Financiera y Directora Administrativa y Financiera (E.)

SONIA FAJARDO MEDINA
Directora Financiera

AURA HELENA PEÑAS FELIZZOLA
Coordinadora del Centro de Estudios en Democracia y Asuntos Electorales (CEDAE)

JOHANA FANDIÑO CASAS
Coordinadora del Grupo de Asuntos Internacionales

REGISTRADORES DISTRITALES
DELEGADOS DEPARTAMENTALES
REGISTRADORES ESPECIALES
REGISTRADORES AUXILIARES DE BOGOTÁ

TABLA DE CONTENIDO

CAPÍTULO 1. CONSIDERACIONES GENERALES.....	4
1.1 INTRODUCCIÓN	4
1.2 OBJETIVO GENERAL	5
1.3 OBJETIVOS ESPECÍFICOS.....	5
1.4 GLOSARIO.....	5
CAPÍTULO 2. ESTRUCTURA NORMATIVA DEL SERVICIO AL CIUDADANO.....	7
2.1 CONTEXTUALIZACIÓN NORMATIVA EN MATERIA DE SERVICIO AL CIUDADANO	8
2.2 DERECHOS Y DEBERES DE LOS CIUDADANOS Y DE LOS SERVIDORES PÚBLICOS EN MATERIA DE SERVICIO PÚBLICO	12
2.3 DERECHO DE PETICIÓN	19
2.3.1 Elementos estructurales del derecho de petición	20
2.3.2 Objetivo y resolución derechos de petición.....	21
2.3.3 Características de las respuestas a los derechos de petición.	21
2.3.4 Núcleo del derecho de petición.....	21
2.3.5 Términos y lineamientos para el trámite de derechos de petición.....	22
2.4 MODELO DE GESTIÓN PÚBLICA EFICIENTE AL SERVICIO DEL CIUDADANO.....	24
2.4.1 Principios Orientadores de la Política de Eficiencia Administrativa al Servicio del Ciudadano	26
2.4.2 Estrategias de la Política de Eficiencia Administrativa al Servicio del Ciudadano	26
CAPÍTULO 3. ESTRUCTURA ESTRATÉGICA Y OPERATIVA Y COMPONENTES DEL SERVICIO AL CIUDADANO EN LA RNEC.....	27
3.1 ESTRUCTURA NORMATIVA AL INTERIOR DE LA RNEC.....	27
3.1.1 Caja de herramientas de atención al ciudadano dentro de la RNEC	33
3.1.2 Caja de Herramientas de Atención al Ciudadano – Documentación de apoyo para el servidor – Departamento Nacional de Planeación (DNP).....	36
3.2 CARACTERIZACIÓN Y PRINCIPIOS DEL SERVICIO AL CIUDADANO EN LA RNEC	39
3.2.1 Principios Estratégicos Rectores.....	39
3.2.2 Componentes y caracterización del servicio al ciudadano en la RNEC	40
3.3 CANALES DE ACCESO Y ATENCIÓN AL CIUDADANO	43
3.3.1 Acceso a trámites y servicios.....	43
3.3.2 Correspondencia	46
3.3.3 Peticiones, quejas, reclamos, sugerencias, denuncias, consultas y acceso a la información pública – PQRSDC.....	47

 REGISTRADURÍA NACIONAL DEL ESTADO CIVIL	PROCESO	SERVICIO AL COLOMBIANO	CÓDIGO	SCMN01
	MANUAL	MANUAL DE SERVICIO	VERSIÓN	1

Aprobado: 18/08/2020

CAPÍTULO 1. CONSIDERACIONES GENERALES

1.1 INTRODUCCIÓN

La Registraduría Nacional del Estado Civil (RNEC) es una institución transversal en el Estado colombiano. Para el ejercicio de la constitución, construcción y mantenimiento para la cohesión civil, se requiere de la identificación de sus ciudadanos y la organización para la participación democrática.

Por lo tanto, consciente de la responsabilidad y desafíos del siglo XXI que representa el ejercicio de sus funciones, la RNEC se ha propuesto garantizar la satisfacción de las necesidades de los usuarios, desde el marco de la institucionalidad y la renovación que permita mejorar la atención y servicio a los usuarios, desde la creación del “valor público”, como pilar.

Partiendo de la premisa de que “el Estado está al servicio de la persona para la realización de sus derechos” (Conpes 3649, 2010) y del modelo de Gestión Pública Eficiente al Servicio del Ciudadano, que exalta la gestión pública de calidad y busca la satisfacción de los ciudadanos, la RNEC, de conformidad con la Política Nacional de Eficiencia Administrativa al Servicio del Ciudadano (contemplada en el Conpes 3785 de 2013), insta a la satisfacción de las necesidades y demandas de sus usuarios como la razón de ser del servicio público, tal como se ha plasmado en el objetivo n.º 4 del Plan Estratégico 2019-2023.

El desarrollo del presente Manual de Servicio al Ciudadano hace un llamado y compromete a todos los servidores públicos de la Registraduría Nacional del Estado Civil, “la Registraduría del siglo XXI”, a cumplir con nuestro objetivo: “Priorizar el servicio al usuario como eje central para la creación de valor público en todos los procesos, en virtud de una transformación de la cultura organizacional de la entidad propiciada por la sensibilización de sus funcionarios y su posicionamiento como verdaderos servidores de la ciudadanía”.

El manual de servicio al ciudadano de la RNEC se desarrolla en los siguientes componentes:

i) Estructura normativa del servicio al ciudadano, la cual comprende: a) contextualización normativa en materia de servicio al ciudadano, b) derechos y deberes de los ciudadanos y de los servidores públicos en materia de servicio, c) derecho de petición y d) modelo de gestión pública eficiente al servicio del ciudadano.

 REGISTRADURÍA NACIONAL DEL ESTADO CIVIL	PROCESO	SERVICIO AL COLOMBIANO	CÓDIGO	SCMN01
	MANUAL	MANUAL DE SERVICIO	VERSIÓN	1

Aprobado: 18/08/2020

- ii) Estructura estratégica y operativa y componentes del servicio al ciudadano en la RNEC, al cual comprende: a) estructura normativa al interior de la RNEC, b) caracterización y principios del servicio al ciudadano en la RNEC, c) canales de acceso y atención al ciudadano y d). Caja de herramientas del Estado para el servicio al ciudadano.

1.2 OBJETIVO GENERAL

Desarrollar e implementar la política institucional de servicio al ciudadano para satisfacer las necesidades y expectativas de los usuarios, desde la eficiencia y el valor público.

1.3 OBJETIVOS ESPECÍFICOS

1. Implantar protocolos y lineamientos institucionales como pilar de la atención y servicio por parte de la RNEC a los ciudadanos, para cimentar confianza, interlocución y satisfacción oportuna de las necesidades de los usuarios en el acceso a los trámites y servicios por los diferentes canales de atención.
2. Capacitar a los servidores públicos sobre el desarrollo del “valor público”, aumentando la capacidad de gestión institucional para el servicio al ciudadano y todo lo que subyace de la responsabilidad misional de la RNEC.
3. Armonizar los valores del servicio público con las expectativas y necesidades de los ciudadanos a través de las diferentes herramientas institucionales tales como los protocolos, procedimientos, guías y manuales.

1.4 GLOSARIO

- **Accesibilidad:** posibilidad de un acceso fácil, claro y ágil para el colombiano.
- **Celeridad:** prontitud para resolver situaciones.

 REGISTRADURÍA NACIONAL DEL ESTADO CIVIL	PROCESO	SERVICIO AL COLOMBIANO	CÓDIGO	SCMN01
	MANUAL	MANUAL DE SERVICIO	VERSIÓN	1

Aprobado: 18/08/2020

- **Confidencialidad:** reserva de la información de acuerdo con la ley de protección de datos y confidencialidad de documentos (la RNEC es salvaguarda de los datos de nuestros colombianos).
- **Congruencia:** expresión de ideas lógicas entre sí.
- **Decisión de fondo:** finalización satisfactoria del proceso.
- **Diligencia:** dar prioridad y prontitud al trámite o solicitud.
- **Economía:** no generar desgaste administrativo, financiero, de talento humanos o cualquier otro recurso del que disponga la RNEC o el colombiano.
- **Eficacia:** consecución del efecto esperado, meta propuesta o el equivalente en una situación.
- **Eficiencia:** capacidad para lograr lo propuesto. Desde la concepción holística del término es la maximización del bienestar con la minimización del impacto.
- **Imparcialidad:** no tomar partido o decisión por intereses personales.
- **Inclusión:** tratar dignamente a todos los colombianos y con igualdad.
- **No contradicción:** es la uniformidad en los criterios.
- **Objetividad:** no favorecer intereses particulares, sino brindar universalidad e igualdad.
- **Oportunidad:** garantía en el cumplimiento de los términos de ley, para dar tratamiento, respuestas o conceptos.
- **Pluralidad:** respeto a las diferencias dentro de un mismo contexto, el de ser colombiano.
- **PQRSDC:** peticiones, quejas, reclamos, sugerencias, denuncias, consultas y acceso a la información pública.
- **Precisión:** fidelidad y puntualización en un término, comunicación o información.
- **Publicidad:** método por el que se divulga información relevante para el ciudadano.
- **Visibilidad:** cualidad por la que los ciudadanos tienen acceso a la información.

 REGISTRADURÍA NACIONAL DEL ESTADO CIVIL	PROCESO	SERVICIO AL COLOMBIANO	CÓDIGO	SCMN01
	MANUAL	MANUAL DE SERVICIO	VERSIÓN	1

Aprobado: 18/08/2020

CAPÍTULO 2. ESTRUCTURA NORMATIVA DEL SERVICIO AL CIUDADANO

El servicio a la comunidad es uno de los fines esenciales del estado colombiano, tal como lo indica el artículo 2 de la Constitución Política de Colombia. Por lo tanto, el desarrollo del “valor público” está cimentado sobre un valor institucional: la eficiencia, que no entiende solo desde la tecnicidad del término, sino desde el ámbito moral del mismo. Por lo tanto, la satisfacción de las demandas y necesidades de los ciudadanos exigen que la RNEC estructure y armonice normativamente la atención a sus usuarios, desarrollando, **i)** adaptación y contextualización del modelo de gestión pública eficiente de servicio al ciudadano, **ii)** garantías en el cumplimiento de los derechos y deberes de los ciudadanos y de los servidores públicos en materia de servicio, **iii)** concientización sobre el deber ser del ejercicio de lo público y la vocación de servicio, y **iv)** estructura de direccionamiento estratégico y operativo en materia de servicio al ciudadano.

 REGISTRADURÍA NACIONAL DEL ESTADO CIVIL	PROCESO	SERVICIO AL COLOMBIANO	CÓDIGO	SCMN01
	MANUAL	MANUAL DE SERVICIO	VERSIÓN	1

Aprobado:18/08/2020

2.1 CONTEXTUALIZACIÓN NORMATIVA EN MATERIA DE SERVICIO AL CIUDADANO

La gestión, atención y servicio se rige principalmente por los siguientes instrumentos y directrices normativas (tabla 1).

Tabla 1. Marco legal del servicio al ciudadano.

Instrumentos normativos		Directrices	Enlace para consulta del documento
Mandato constitucional	Constitución Política de Colombia. (artículos 1, 2, 6, 13, 23, 29, 74, 83, 84, 95, 209, 333 y 365)	La finalidad del Estado y de la función pública es el servicio a la comunidad.	http://www.secretariasenado.gov.co/index.php/constitucion-politica
		· Servir a la comunidad como fin esencial del Estado.	
		· Deberes de las autoridades y servidores públicos.	
		· Principio de igualdad ante la Ley.	
		· Derecho de petición.	
		· Debido proceso.	
		· Derecho de acceso a documentos públicos.	
		· Principio de buena fe de los particulares y de las actuaciones de la Administración.	
· Principios de la función pública.			
· Prohibición de exigir permisos o requisitos previos no autorizados por la Ley para el ejercicio de la actividad económica y la actividad privada			

 REGISTRADURÍA NACIONAL DEL ESTADO CIVIL	PROCESO	SERVICIO AL COLOMBIANO	CÓDIGO	SCMN01
	MANUAL	MANUAL DE SERVICIO	VERSIÓN	1

Aprobado:18/08/2020

Mandatos legales y normativos	Ley 962 de 2005	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.	http://www.secretariasenado.gov.co/senado/basedoc/ley_0962_2005.html
	Decreto 2623 de 2009	Por el cual se crea el Sistema Nacional de Servicio al Ciudadano.	http://www.alcaldiabogota.gov.co/sisjur/normas/Norma1.jsp?i=36842
	Ley 1474 de 2011 (Capítulo 6. Artículos 73,75 y 76)	Normas orientadas a fortalecer los mecanismos de prevención, investigación y sanción de actos de corrupción y la efectividad del control de la gestión pública. Establece la obligatoriedad de elaborar un plan anticorrupción y de atención al colombiano. Atención al ciudadano y de contar con una dependencia encargada de recibir y tramitar peticiones, quejas, reclamos y sugerencias.	http://www.secretariasenado.gov.co/senado/basedoc/ley_1474_2011.html
	Ley 1437 de 2011	Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo. Regula asuntos como la atención de peticiones, sedes electrónicas, acceso a la información por parte de los ciudadanos, deberes y derechos de los ciudadanos y de los servidores.	http://www.secretariasenado.gov.co/senado/basedoc/ley_1474_2011.html

 REGISTRADURÍA NACIONAL DEL ESTADO CIVIL	PROCESO	SERVICIO AL COLOMBIANO	CÓDIGO	SCMN01
	MANUAL	MANUAL DE SERVICIO	VERSIÓN	1

Aprobado:18/08/2020

		<ul style="list-style-type: none"> · Derechos de las personas ante las autoridades. · Deberes de las personas. · Deberes de las autoridades en la atención al público. · Deber de información al Público. 	
	Decreto 019 de 2012	Por el cual se dictan normas para suprimir o reformar regulaciones, procedimientos y trámites innecesarios existentes en la Administración Pública.	http://www.secretariasenado.gov.co/senado/basedoc/decreto_0019_2012.htm
	Decreto 2482 de 2012	Establece los lineamientos generales para la integración de la planeación y la gestión. Aplica en lo relacionado con las Políticas de Desarrollo Administrativo de Transparencia, Participación y Servicio al Ciudadano, y de Eficiencia Administrativa.	http://www.alcaldiabogota.gov.co/sisjur/normas/Norma1.jsp?i=50803
	Ley 1712 de 2014	Ley de Transparencia y del Derecho de Acceso a la Información Pública Nacional y se dictan otras disposiciones.	http://www.secretariasenado.gov.co/senado/basedoc/ley_1712_2014.html
	Ley 1755 de 2015	Por medio de la cual se regula el Derecho Fundamental de Petición.	http://www.secretariasenado.gov.co/senado/basedoc/ley_1755_2015.html

 REGISTRADURÍA NACIONAL DEL ESTADO CIVIL	PROCESO	SERVICIO AL COLOMBIANO	CÓDIGO	SCMN01
	MANUAL	MANUAL DE SERVICIO	VERSIÓN	1

Aprobado: 18/08/2020

	Decreto 1166 de 2016	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.	http://www.minjusticia.gov.co/Portals/0/Normatividad/19.%20DERECHO%20DE%20PETICION%20VERBAL%20%20DECRETO%201166%20DEL%2019%20DE%20JULIO%20DE%202016.pdf
Política nacional	Documento Conpes 3649 de 2010	Política Nacional de Servicio al Ciudadano. · Transparencia, participación y servicio al ciudadano. Orientada a acercar el Estado al ciudadano y hacer visible la gestión pública. Permite la participación activa de la ciudadanía en la toma de decisiones y su acceso a la información, a los trámites y servicios, para una atención oportuna y efectiva.	http://www.mintic.gov.co/portal/604/articles-3507_documento.pdf
	Documento Conpes 3785 de 2013	Política Nacional de eficiencia administrativa al Servicio del ciudadano. Modelo de Gestión Pública eficiente al Servicio del Colombiano.	https://colaboracion.dnp.gov.co/CDT/Normograma/CONPES%203785%20de%202013.pdf

Fuente: elaboración propia.

 REGISTRADURÍA NACIONAL DEL ESTADO CIVIL	PROCESO	SERVICIO AL COLOMBIANO	CÓDIGO	SCMN01
	MANUAL	MANUAL DE SERVICIO	VERSIÓN	1

Aprobado:18/08/2020

2.2 DERECHOS Y DEBERES DE LOS CIUDADANOS Y DE LOS SERVIDORES PÚBLICOS EN MATERIA DE SERVICIO PÚBLICO

La Ley 1437 de 2011 señala en su capítulo II los derechos y deberes de los colombianos en su actuación frente a las autoridades, y de los servidores públicos en la atención y prestación de servicios al público.

Tabla 2. Derechos y deberes de los colombianos

Instrumentos normativos		Mandato
Mandato constitucional	Constitución Política de Colombia (artículos 1, 2, 6, 13, 23)	Es deber de los nacionales y de los extranjeros en Colombia acatar la Constitución y las leyes, y respetar y obedecer a las autoridades (artículo 4)
		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 (artículo 13)
		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 23)
		La calidad de colombiano enaltece a todos los miembros de la comunidad nacional. Todos están en el deber de engrandecerla y dignificarla. El ejercicio de los derechos y libertades reconocidos en esta Constitución implica responsabilidades. Toda persona está obligada a cumplir la Constitución y las leyes.

 REGISTRADURÍA NACIONAL DEL ESTADO CIVIL	PROCESO	SERVICIO AL COLOMBIANO	CÓDIGO	SCMN01
	MANUAL	MANUAL DE SERVICIO	VERSIÓN	1

Aprobado:18/08/2020

Son deberes de la persona y del ciudadano:

1. Respetar los derechos ajenos y no abusar de los propios;
2. Obrar conforme al principio de solidaridad social, respondiendo con acciones humanitarias ante situaciones que pongan en peligro la vida o la salud de las personas;
3. Respetar y apoyar a las autoridades democráticas legítimamente constituidas para mantener la independencia y la integridad nacionales;
4. Defender y difundir los derechos humanos como fundamento de la convivencia pacífica;
5. Participar en la vida política, cívica y comunitaria del país;
6. Propender al logro y mantenimiento de la paz;
7. Colaborar para el buen funcionamiento de la administración de la justicia;
8. Proteger los recursos culturales y naturales del país y velar por la conservación de un ambiente sano; y,
9. Contribuir al financiamiento de los gastos e inversiones del Estado dentro de conceptos de justicia y equidad. (Artículo 95)

 REGISTRADURÍA NACIONAL DEL ESTADO CIVIL	PROCESO	SERVICIO AL COLOMBIANO	CÓDIGO	SCMN01
	MANUAL	MANUAL DE SERVICIO	VERSIÓN	1

Aprobado:18/08/2020

Derechos de los ciudadanos en su relación con las instituciones y servidores públicos	En sus relaciones con las autoridades toda persona tiene derecho en virtud del artículo 5 de la Ley 1437 de 2011	1. 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 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, aún por fuera de las horas de atención al público.
		2. Conocer, salvo expresa reserva legal, el estado de cualquier actuación o trámite y obtener copias, a su costa, de los respectivos documentos.
		3. Salvo reserva legal, obtener información que repose en los registros y archivos públicos en los términos previstos por la Constitución y las leyes.
		4. Obtener respuesta oportuna y eficaz a sus peticiones en los plazos establecidos para el efecto.
		5. Ser tratado con el respeto y la consideración debida a la dignidad de la persona humana.
		6. 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.
		7. Exigir el cumplimiento de las responsabilidades de los servidores públicos y de los particulares que cumplan funciones administrativas.
		8. A formular alegaciones y aportar documentos u otros elementos

 REGISTRADURÍA NACIONAL DEL ESTADO CIVIL	PROCESO	SERVICIO AL COLOMBIANO	CÓDIGO	SCMN01
	MANUAL	MANUAL DE SERVICIO	VERSIÓN	1

Aprobado:18/08/2020

		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.
		9. Cualquier otro que le reconozca la Constitución y las leyes.
Deberes de los ciudadanos en su relación con las instituciones y servidores públicos	Correlativamente con los derechos que les asisten, las personas tienen, en las actuaciones ante las autoridades, los siguientes deberes de conformidad con el artículo 6 de la Ley 1437 de 2011	1. Acatar la Constitución y las leyes.
		2. 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.
		3. Ejercer con responsabilidad sus derechos, y en consecuencia abstenerse de reiterar solicitudes evidentemente improcedentes.
		4. Observar un trato respetuoso con los servidores públicos.
		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. (Ley 1437 de 2011, Art. 6)

 REGISTRADURÍA NACIONAL DEL ESTADO CIVIL	PROCESO	SERVICIO AL COLOMBIANO	CÓDIGO	SCMN01
	MANUAL	MANUAL DE SERVICIO	VERSIÓN	1

Aprobado:18/08/2020

Tabla 3. Derechos y deberes de los servidores públicos

Instrumentos normativos		Mandato
Mandato constitucional	Constitución Política de Colombia. (Artículos 1, 2, 6, 13, 84,)	Las autoridades de la República están instituidas para proteger a todas las personas residentes en Colombia, en su vida, honra, bienes, creencias, y demás derechos y libertades, y para asegurar el cumplimiento de los deberes sociales del Estado y de los particulares.(Artículo 2º)
		Los servidores públicos son responsables por infringir la Constitución y las leyes y por omisión o extralimitación en el ejercicio de sus funciones. (Artículo 6)
		Las autoridades administrativas deben coordinar sus actuaciones para el adecuado cumplimiento de los fines del Estado.(artículo 209)
		Las autoridades tienen prohibido de exigir permisos o requisitos previos no autorizados por la Ley para el ejercicio de la actividad económica y la actividad privada. (artículo 84)
Deberes de los servidores en materia de atención al público	Las autoridades tendrán, frente a las personas que ante ellas acudan y en relación con los asuntos que tramiten, los siguientes	1. Dar trato respetuoso, considerado y diligente a todas las personas sin distinción.
		2. 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.
		3. Atender a todas las personas que hubieran ingresado a sus oficinas dentro del horario normal de atención.

 REGISTRADURÍA NACIONAL DEL ESTADO CIVIL	PROCESO	SERVICIO AL COLOMBIANO	CÓDIGO	SCMN01
	MANUAL	MANUAL DE SERVICIO	VERSIÓN	1

Aprobado: 18/08/2020

	<p>deberes, en virtud del artículo 7 de la Ley 1437 de 2011:</p>	<p>4. 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, sin perjuicio de lo señalado en el numeral 6 del artículo 5o de este Código.</p> <p>5. 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.</p> <p>6. Tramitar las peticiones que lleguen vía fax o por medios electrónicos, de conformidad con lo previsto en el numeral 1 del artículo 5o de este Código.</p> <p>7. Atribuir a dependencias especializadas la función de atender quejas y reclamos, y dar orientación al público.</p> <p>8. Adoptar medios tecnológicos para el trámite y resolución de peticiones, y permitir el uso de medios alternativos para quienes no dispongan de aquellos.</p> <p>9. Habilitar espacios idóneos para la consulta de expedientes y documentos, así como para la atención cómoda y ordenada del público.</p> <p>10. Todos los demás que señalen la Constitución, la ley y los reglamentos.</p>
<p>Prohibiciones de los servidores en materia de atención</p>	<p>Las autoridades tienen expresa y especialmente prohibido de conformidad con el artículo 9 de la Ley 1437 de 2011:</p>	<p>1. Negarse a recibir las peticiones o a expedir constancias sobre las mismas.</p> <p>2. Negarse a recibir los escritos, las declaraciones o liquidaciones privadas necesarias para cumplir con una obligación legal, lo cual no obsta para prevenir al peticionario sobre eventuales deficiencias de su actuación o del escrito que presenta.</p>

 REGISTRADURÍA NACIONAL DEL ESTADO CIVIL	PROCESO	SERVICIO AL COLOMBIANO	CÓDIGO	SCMN01
	MANUAL	MANUAL DE SERVICIO	VERSIÓN	1

Aprobado: 18/08/2020

		<p>3. Exigir la presentación personal de peticiones, recursos o documentos cuando la ley no lo exija.</p> <p>4. Exigir constancias, certificaciones o documentos que reposen en la respectiva Entidad.</p> <p>5. Exigir documentos no previstos por las normas legales aplicables a los procedimientos de que trate la gestión o crear requisitos o formalidades adicionales de conformidad con el artículo 84 de la Constitución Política.</p> <p>6. Reproducir actos suspendidos o anulados por la Jurisdicción de lo Contencioso Administrativo cuando no hayan desaparecido los fundamentos legales de la anulación o suspensión.</p> <p>7. Asignar la orientación y atención del ciudadano a personal no capacitado para ello.</p> <p>8. Negarse a recibir los escritos de interposición y sustentación de recursos.</p> <p>9. No dar traslado de los documentos recibidos a quien deba decidir, dentro del término legal. (Ley 1437 de 2011, Art. 9)</p>
--	--	--

 REGISTRADURÍA NACIONAL DEL ESTADO CIVIL	PROCESO	SERVICIO AL COLOMBIANO	CÓDIGO	SCMN01
	MANUAL	MANUAL DE SERVICIO	VERSIÓN	1

Aprobado:18/08/2020

2.3 DERECHO DE PETICIÓN

El derecho de petición está consagrado en el artículo 23 de la Constitución política de Colombia:

“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.”

El artículo 1.º de la Ley 1755 de 2015 prevé que el artículo 13 de la Ley 1437 de 2011 quedará así:

“Toda persona tiene derecho a presentar peticiones respetuosas a las autoridades, en los términos señalados en este Código, por motivos de interés general o particular, y a obtener pronta resolución completa y de fondo sobre la misma. Toda actuación que inicie cualquier persona ante las autoridades implica el ejercicio del derecho de petición consagrado en el artículo 23 de la Constitución Política, sin que sea necesario invocarlo. Mediante él, entre otras actuaciones, se podrá solicitar: el reconocimiento de un derecho, la intervención de una Entidad o funcionario, la resolución de una situación jurídica, la prestación de un servicio, requerir información, consultar, examinar y requerir copias de documentos, formular consultas, quejas, denuncias y reclamos e interponer recursos...”.

Petición: una petición es la solicitud verbal o escrita que se presenta en forma respetuosa ante un servidor público de la RNEC con el fin de requerir su intervención en un asunto concreto.

Queja: inconformidad que presenta un ciudadano contra un servidor de la Registraduría Nacional del Estado Civil. En este caso se deberá enviar a la Oficina de Control Interno Disciplinario.

Reclamo: comunicación que presenta un colombiano a la RNEC sobre posibles inconvenientes en la prestación del servicio para que se dé solución.

Sugerencia: recomendación que formula un ciudadano para que se mejore la prestación de los servicios de la entidad.

Denuncia: manifestación verbal o escrita que hacen los colombianos para informar sobre un hecho probable de corrupción, falta disciplinaria, detrimento patrimonial o delito cometido por un servidor público de la RNEC. En este caso, la denuncia debe enviarse al superior inmediato del funcionario.

 REGISTRADURÍA NACIONAL DEL ESTADO CIVIL	PROCESO	SERVICIO AL COLOMBIANO	CÓDIGO	SCMN01
	MANUAL	MANUAL DE SERVICIO	VERSIÓN	1

Aprobado:18/08/2020

Consulta: es la solicitud de información general acerca de trámites y servicios que ofrece la entidad.

Derecho de acceso a la información: derecho de toda persona a solicitar y recibir información de la RNEC en la forma y condiciones que establece la ley y la Constitución.

Solicitud de acceso a la información pública: toda solicitud que recaiga sobre la información que la RNEC genere, obtenga, adquiera, transforme o controle y que tienen como característica ser general y poder ser entregada a cualquier ciudadano.

Información pública clasificada: información que, estando en poder o custodia de la RNEC, pertenece al ámbito propio, particular y privado o semiprivado de una persona natural o jurídica, por lo que su acceso podrá ser negado o exceptuado, siempre que se trate de las circunstancias legítimas y necesarias y los derechos particulares o privados.

Información pública reservada: información que, estando en poder o custodia de la RNEC, es exceptuada de acceso a la ciudadanía por daño a intereses públicos y bajo cumplimiento de la totalidad de los requisitos legales.

Felicitación: manifestación y/o comunicación del usuario en la que expresa y deja de manera escrita o verbal su satisfacción por los servicios recibidos de la Registraduría Nacional del Estado Civil.

Orientación: se refiere a aquellas actuaciones que consisten en una simple orientación del servidor público al ciudadano sobre preguntas o consultas que no requieren de la intervención o pronunciamiento de la entidad, la resolución de una situación o la prestación de un servicio. Dicha orientación se realiza de manera inmediata y no genera un radicado ni un trámite al interior de la RNEC.

2.3.1 Elementos estructurales del derecho de petición

- Puede ser presentado por persona natural o jurídica
- Puede ser presentado por menor o mayor de edad
- Puede ser escrito o verbal
- Respetuoso
- Informal
- Requiere pronta respuesta
- Procede ante particulares
- No requiere abogado o representante legal para ser presentado

 REGISTRADURÍA NACIONAL DEL ESTADO CIVIL	PROCESO	SERVICIO AL COLOMBIANO	CÓDIGO	SCMN01
	MANUAL	MANUAL DE SERVICIO	VERSIÓN	1

Aprobado:18/08/2020

2.3.2 Objetivo y resolución derechos de petición

Reconocer que el núcleo fundamental de las demandas y necesidades de los ciudadanos tiene jurisprudencia de reconocimiento y requiere la atención oportuna, completa y de fondo.

2.3.3 Características de las respuestas a los derechos de petición.

Requisitos de validez:

- Oportunidad
- Claridad
- Precisión
- Congruencia
- Decisión de fondo

Principios:

- Economía
- Celeridad
- Eficacia
- Imparcialidad
- Publicidad
- No Contradicción

2.3.4 Núcleo del derecho de petición

- Temporal (oportunidad y prontitud)
- Sustancial (resolución de fondo)
- Procesal (dentro de los términos de ley y tipificación en debida forma)

 REGISTRADURÍA NACIONAL DEL ESTADO CIVIL	PROCESO	SERVICIO AL COLOMBIANO	CÓDIGO	SCMN01
	MANUAL	MANUAL DE SERVICIO	VERSIÓN	1

Aprobado:18/08/2020

2.3.5 Términos y lineamientos para el trámite de derechos de petición¹



Figura 1. Clase de derechos de petición y sus términos
Fuente: elaboración propia.

¹ 1 Ref. Estrategias para la construcción del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano, 15/07/2016. Presidencia de la República <http://www.secretariatransparencia.gov.co/secretaria/Documents/Estrategia-Construccion-Plan-Anticorrupcion-Atencion-Ciudadano-v2.pdf>.

 REGISTRADURÍA NACIONAL DEL ESTADO CIVIL	PROCESO	SERVICIO AL COLOMBIANO	CÓDIGO	SCMN01
	MANUAL	MANUAL DE SERVICIO	VERSIÓN	1

Aprobado:18/08/2020

2.3.6 Lineamientos especiales ²

Situación	Lineamiento	Normativa
No respuesta en término	Se debe informar al ciudadano antes del vencimiento informando los motivos de la demora y señalando el plazo en que se resolverá la petición, éste no podrá exceder del doble del inicialmente previsto.	Ley 1755 de 2015
Petición incompleta	Se deben tener en cuenta dos momentos: 1. En el recibo de la petición : el servidor público informa verbalmente que está incompleta la petición, si el ciudadano insiste, debe ser radicada. 2. Cuando está radicada : el servidor público debe solicitar al ciudadano dentro de los diez (10) días siguientes para que complete la información . El ciudadano tiene 1 mes para complementarla.	
Atención prioritaria	Se deben atender prioritariamente las peticiones que involucren el reconocimiento de un derecho fundamental, cuando esté en peligro inminente la vida o la seguridad, cuando sea presentada por un niño (a) o adolescente; o cuando sea presentada por un periodista en ejercicio de su profesión.	
No es competente	Se debe remitir la solicitud al competente dentro de los cinco (5) días siguientes al recibo de la misma y se enviará copia de ello al peticionario.	
Desistimiento tácito	Opera cuando el ciudadano no completa su petición dentro del mes otorgado para ello y guarda silencio. La entidad debe expedir acto administrativo decretando el desistimiento y archivando el expediente , se debe notificar personalmente advirtiendo la procedencia del recurso de reposición.	
Desistimiento expreso	Opera cuando el ciudadano de manera expresa le informa a la entidad que no desea continuar con el trámite de la petición. No obstante, puede continuar de oficio el trámite de respuesta si la entidad considera que es de interés general, para lo cual, debe proyectar acto administrativo motivado.	
Petición irrespetuosa	Cuando un ciudadano presente una petición irrespetuosa o en términos groseros, la entidad puede rechazarla .	
Petición oscura	Se presenta cuando no se comprenda la finalidad u objeto de la petición, en este caso, se debe devolver al interesado para que la corrija o aclare dentro de los diez (10) días siguientes . En caso de no corregirse o aclararse, se archivará la petición.	
Petición reiterativa	Se da cuando se presenta una solicitud que ya ha sido resuelta por la entidad , caso en cual, pueden remitirse a respuestas anteriores.	
Peticiones análogas	Opera cuando más de diez (10) personas formulen peticiones que sean semejantes en cuanto a su objeto. En este caso la entidad podrá dar una única respuesta que deberá ser publicada en un diario de amplia circulación, en la página web y entregará copias de la misma a quienes las soliciten.	

Fuente: <https://bit.ly/3kQKBkd>.

² Ididem

	PROCESO	SERVICIO AL COLOMBIANO	CÓDIGO	SCMN01
	MANUAL	MANUAL DE SERVICIO	VERSIÓN	1

Aprobado:18/08/2020

2.4 MODELO DE GESTIÓN PÚBLICA EFICIENTE AL SERVICIO DEL CIUDADANO

El objetivo principal de la Política Nacional de Eficiencia Administrativa al Servicio del Ciudadano, contemplada en el documento Conpes 3785 de 2013, es mejorar la efectividad, la colaboración y la eficiencia de las entidades de la rama ejecutiva del orden nacional y sus capacidades para atender oportunamente y con calidad los requerimientos de los ciudadanos. Para ello se adoptará el Modelo de Gestión Pública Eficiente al Servicio del Ciudadano, que integre los procesos internos con sus capacidades para atender a los ciudadanos.

Por lo tanto, en el marco de la legalidad y del deber ser de las entidades públicas, la RNEC (según lo plasmado en su hoja de ruta: el Plan Estratégico 2019-2023) se articula con el modelo de gestión pública eficiente al servicio del ciudadano, teniendo una visión más completa e integral generando el valor de público para ser la Registraduría del siglo XXI.



Figura 2. Modelo gestión pública al servicio del ciudadano
Fuente: CONPES 3785 – Extraído de Función Pública.

 REGISTRADURÍA NACIONAL DEL ESTADO CIVIL	PROCESO	SERVICIO AL COLOMBIANO	CÓDIGO	SCMN01
	MANUAL	MANUAL DE SERVICIO	VERSIÓN	1

Aprobado:18/08/2020

El modelo de Gestión Pública Eficiente al Servicio Ciudadano define dos áreas de intervención en el relacionamiento entre las Entidades Públicas y el Ciudadano:

- i) Ventanilla hacia adentro: esta área se encuentra relacionada con el fortalecimiento de la eficiencia administrativa y prevé tres componentes:
 - a. Arreglos institucionales que faciliten la coordinación y la generación de sinergias entre las entidades de la administración pública.
 - b. Servidores públicos competentes y comprometidos con la excelencia en el servicio al ciudadano.
 - c. Procesos y procedimientos innovadores que impacten la gestión de las Entidades (Conpes 3785, 2013).
- ii) Ventanilla hacia afuera: esta área se encuentra relacionada con la atención directa a los requerimientos de los ciudadanos en tres componentes:
 - a. Ampliar la cobertura de las Entidades de la Administración Pública en el territorio nacional.
 - b. Generar certidumbre sobre las condiciones de tiempo, modo y lugar en las que se proveerán los servicios.
 - c. Desarrollar esquemas de servicio que se ajusten a las expectativas, necesidades y realidades de los ciudadanos (Conpes 3785, 2013).

En el marco de la Política de Eficiencia Administrativa al Servicio del Ciudadano, el presente manual de servicio está orientado al desarrollo del “valor público”, con el fin de aumentar el bienestar de los ciudadanos, la garantía de los deberes y derechos de los actores participantes en el ejercicio público, evidenciado al interior de la Registraduría de la “ventanilla hacia adentro”, en la identificación de los servidores públicos de la RNEC con la excelencia y la vocación del servicio; y de cara al ciudadano, de la “ventanilla hacia fuera”, fortalecer e implementar los esquemas de servicio que satisfagan las necesidades y demandas de los ciudadanos.

 REGISTRADURÍA NACIONAL DEL ESTADO CIVIL	PROCESO	SERVICIO AL COLOMBIANO	CÓDIGO	SCMN01
	MANUAL	MANUAL DE SERVICIO	VERSIÓN	1

Aprobado:18/08/2020

2.4.1 Principios Orientadores de la Política de Eficiencia Administrativa al Servicio del Ciudadano

Tabla 4. Principios orientadores

Principio	Definición
<i>Eficiencia y oportunidad</i>	La Administración Pública presta un servicio basado en procesos y procedimientos ágiles y rápidos, disminuyendo los costos y las cargas innecesarias sobre los ciudadanos.
<i>Efectividad</i>	Los procesos y procedimientos de las entidades facilitan la gestión de los asuntos de los que son responsables y permiten que los ciudadanos reciban una atención rápida, oportuna que solucione sus inquietudes y necesidades.
<i>Calidad</i>	Los asuntos tratados por las entidades públicas son manejados de acuerdo a estándares de excelencia.
<i>Información completa y clara</i>	La Administración Pública se comunica a través de un lenguaje claro y comprensible, al tiempo que dispone de herramientas para mejorar la gestión de la información.
<i>Transparencia</i>	Se hace seguimiento fácil y en tiempo real a la gestión de las entidades y a la efectividad de sus procesos y procedimientos.
<i>Principio de buena fe en las actuaciones</i>	Implica el reconocimiento de la confianza en el actuar del otro como un pilar fundamental tanto de las acciones del ciudadano como las de la Administración Pública.
<i>Consistencia</i>	El ciudadano recibe la misma información de todos los servidores públicos a los que contacta en relación con su solicitud, y a través de cualquier canal.
<i>Ajuste a las necesidades, realidades y expectativas</i>	La Administración Pública entiende las necesidades de los ciudadanos y diseña canales y mecanismos que les permitan interactuar apropiadamente.
<i>Colaboración - Información/servicios compartidos</i>	Las entidades de la Administración Pública trabajan de manera conjunta y coordinada para el logro de los resultados previstos en sus objetos misionales y en sus planes de acción, al tiempo que comparten información, infraestructura, capacidades técnicas, tecnológicas y/o humanas.

Fuente: CONPES 3785, 2013

2.4.2 Estrategias de la Política de Eficiencia Administrativa al Servicio del Ciudadano

- Fortalecimiento de los arreglos institucionales (transferencia de capacidades y conocimientos).
- Mejora de trámites, procesos y procedimientos internos.
- Servidores públicos comprometidos con la excelencia en la prestación de los servicios.
- Cobertura y fortalecimiento de los canales de acceso.
- Certidumbre y lenguaje claro.
- Cumplimiento y experiencia de servicio.

 REGISTRADURÍA NACIONAL DEL ESTADO CIVIL	PROCESO	SERVICIO AL COLOMBIANO	CÓDIGO	SCMN01
	MANUAL	MANUAL DE SERVICIO	VERSIÓN	1

Aprobado:18/08//2020

CAPITULO 3. ESTRUCTURA ESTRATÉGICA Y OPERATIVA Y COMPONENTES DEL SERVICIO AL CIUDADANO EN LA RNEC

La Registraduría del siglo XXI, en cabeza del señor Registrador Nacional, Dr. Alexander Vega Rocha, está comprometida con la creación del valor público como eje central de uno de los lineamientos estratégicos para la Entidad, como hoja de ruta para ser los verdaderos servidores públicos al servicio del ciudadano.

3.1 ESTRUCTURA NORMATIVA AL INTERIOR DE LA RNEC

La estructura de direccionamiento y operación dispuesta por la RNEC se encuentra integrada por los lineamientos normativos internos y los componentes de, primero, el “Plan Estratégico 2019-2023: la Registraduría del siglo XXI”, en especial en su cuarto objetivo estratégico; segundo, el Plan Anticorrupción y de Atención al Colombiano; tercero, los procesos y procedimientos en materia de atención; y cuarto, el portafolio de servicios, tal y como se presenta en la tabla 5.

 REGISTRADURÍA NACIONAL DEL ESTADO CIVIL	PROCESO	SERVICIO AL COLOMBIANO	CÓDIGO	SCMN01
	MANUAL	MANUAL DE SERVICIO	VERSIÓN	1

Aprobado:18/08//2020

Tabla 5. Estructura de direccionamiento y operación dispuesta por la RNEC.

Instrumentos de la RNEC en materia de servicio al ciudadano		Directrices	Enlace
			CONSULTA DEL DOCUMENTO
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.	Artículo 4. Misión de la RNEC. Es misión de la Registraduría Nacional del Estado Civil, garantizar la organización y transparencia del proceso electoral, la oportunidad y confiabilidad de los escrutinios y resultados electorales, contribuir al fortalecimiento de la democracia mediante su neutralidad y objetividad, promover la participación social en la cual se requiera la expresión de la voluntad popular mediante sistemas de tipo electoral en cualquiera de sus modalidades, así como promover y garantizar en cada evento legal en que deba registrarse la situación civil de las personas, que se registren tales eventos, se disponga de su información a quien deba legalmente solicitarla, se certifique mediante los instrumentos idóneos establecidos por las disposiciones legales y se garantice su confiabilidad y seguridad plenas.	https://www.registraduria.gov.co/IMG/pdf/Decreto_1010_de_2000.pdf

 REGISTRADURÍA NACIONAL DEL ESTADO CIVIL	PROCESO	SERVICIO AL COLOMBIANO	CÓDIGO	SCMN01
	MANUAL	MANUAL DE SERVICIO	VERSIÓN	1

Aprobado:18/08//2020

Resolución 12011 del 2015	“Por la cual se establecen los lineamientos para el trámite de las Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias, Denuncias y Consultas de la Registraduría Nacional del Estado Civil”. (Aplica toda la norma).	Disponible en la Intranet de la RNEC - Normatividad: https://intranet.registraduria.gov.co/GestionDocumental/Paginas/consulta.php
Resolución 801 de 2017	“Por la cual se regula la radicación, constancia y tratamiento de las peticiones que pueden ser presentadas verbalmente a la Registraduría Nacional del Estado Civil por los canales de atención presencial y telefónico” (Aplica toda la norma).	Disponible en la Intranet de la RNEC - Normatividad: https://intranet.registraduria.gov.co/GestionDocumental/Paginas/consulta.php
Circulares DRN n.º 015 de 2017	Directrices para el registro, radicación, tratamiento, atención, administración, control, seguimiento y reporte de las PQRSDC recibidas por la Registraduría Nacional del Estado Civil, en el nivel central y desconcentrado (aplica toda la norma).	Disponible en la Intranet de la RNEC - Normatividad: https://intranet.registraduria.gov.co/GestionDocumental/Paginas/consulta.php

 REGISTRADURÍA NACIONAL DEL ESTADO CIVIL	PROCESO	SERVICIO AL COLOMBIANO	CÓDIGO	SCMN01
	MANUAL	MANUAL DE SERVICIO	VERSIÓN	1

Aprobado:18/08//2020

<p align="center">Circular única de registro civil e identificación, noviembre de 2019</p>	<p>El objetivo de la circular única es integrar y organizar en un solo documento las instrucciones vigentes en materia de registro civil e identificación. Para esto se recopilaron, revisaron, analizaron y actualizaron 151 circulares de registro civil y 91 circulares de identificación expedidas desde al año 2000. Para algunos temas puntuales se estudiaron circulares expedidas con anterioridad a esta fecha, como las relacionadas con el certificado de nacido vivo y de defunción. La elaboración de la circular única permitió revisar los formatos utilizados en los diferentes procesos y procedimientos, que fueran codificados e ingresados a la intranet, de tal forma que todos los funcionarios tengan acceso a la última versión de cada uno de ellos. Importa aclarar que los manuales para los centros de acopio, de enrolamiento en vivo (booking) y de reseña siguen vigentes y por su carácter netamente técnico no fueron incluidos en la circular. Por ello, es necesario recomendar que se debe estar en constante consulta y verificación de dichos manuales, con el fin de dar cumplimiento a las directrices establecidas en su última versión.</p>	<p>Disponible en la Intranet de la RNEC - Normatividad: https://intranet.registraduria.gov.co/GestionDocumental/Paginas/consulta.php</p>
---	---	--

 REGISTRADURÍA NACIONAL DEL ESTADO CIVIL	PROCESO	SERVICIO AL COLOMBIANO	CÓDIGO	SCMN01
	MANUAL	MANUAL DE SERVICIO	VERSIÓN	1

Aprobado:18/08/2020

Plan Estratégico 2019-2023: la Registraduría del siglo XXI	Objetivo Estratégico n.º 4	Priorizar el servicio al usuario como eje central para la creación de valor público en todos los procesos, en virtud de una transformación de la cultura organizacional de la entidad propiciada por la sensibilización de sus funcionarios y su posicionamiento como verdaderos servidores de la ciudadanía	https://www.registraduria.gov.co/IMG/pdf/plan_estrategico_2019-2023.pdf
Plan Anticorrupción y de Atención al Colombiano de la RNEC	Componente 1. Atención al colombiano Componente 2. Atención diferenciada Componente 3. Transparencia y acceso a la información pública Componente 4. Racionalización de trámites Componente 5. Gestión ética y de riesgos de corrupción Componente 6. Participación y gobernanza Componente 7. Rendición de cuentas	Establecer los lineamientos y contextualizar las acciones que orientarán la estrategia de la RNEC para fortalecer los instrumentos e iniciativas en materia de atención al colombiano, atención diferenciada, transparencia y acceso a la información, racionalización de trámites, gestión de riesgos de corrupción, participación y, por último, rendición de cuentas, para lograr la excelencia en el servicio al colombiano.	https://www.registraduria.gov.co/-RNEC-3219-.html
Procesos y procedimientos de atención y servicio al colombiano	Proceso de servicio a los colombianos.	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	1

Aprobado:18/08/2020

		con el propósito de lograr la satisfacción de los usuarios frente a la gestión de los trámites y servicios que presta la RNEC.	
	Procedimiento, 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 RNEC.	https://www.registraduria.gov.co/IMG/pdf/scpd02.pdf
	Procedimiento de atención de peticiones, quejas, reclamos, sugerencias, denuncias y consultas (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 Nacional del Estado Civil (RNEC), 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

 REGISTRADURÍA NACIONAL DEL ESTADO CIVIL	PROCESO	SERVICIO AL COLOMBIANO	CÓDIGO	SCMN01
	MANUAL	MANUAL DE SERVICIO	VERSIÓN	1

Aprobado:18/08//2020

3.1.1 Caja de herramientas de atención al ciudadano dentro de la RNEC

La RNEC dispone de herramientas que fortalecen la estructura organizacional enfocada en el servicio al ciudadano; es así como dentro de la intranet el servidor público podrá acceder a múltiples guías de orientación y capacitación.

Tabla 6. Caracterización de la caja de herramientas dentro de la RNEC.

Caja de herramientas de la RNEC. Servicio al ciudadano³		Caracterización	Enlace
Carta del trato digno		La RNEC establece lineamientos y desarrolla estrategias que le permitan dar a conocer a los ciudadanos sus deberes y derechos, así como los puntos de acceso a los trámites y servicios. Todo lo anterior en los términos de eficiencia y valor público.	Disponible en la Intranet de la RNEC https://intranet.registraduria.gov.co/IMG/pdf/scft07.pdf
Protocolo de atención al ciudadano a través de los diferentes canales	Protocolo canal de atención presencial	Herramienta que busca impactar positivamente la calidad en el servicio que presta la RNEC, como instrumento sensibilizador y guía del servidor público de la RNEC para ofrecer y garantizar	Disponible en la Intranet de la RNEC https://intranet.regi
	Protocolo canal de atención telefónica		

³ Todo el material está disponible en el mapa de procesos, en Estratégicos: Servicio al Colombiano. Por lo tanto la presente caja contempla los documentos de orientación, lineamientos y guías. También el servidor encontrará disponible en este espacio, los formatos correspondientes al servicio: https://intranet.registraduria.gov.co/?-Servicio-al-colombiano_449-

 REGISTRADURÍA NACIONAL DEL ESTADO CIVIL	PROCESO	SERVICIO AL COLOMBIANO	CÓDIGO	SCMN01
	MANUAL	MANUAL DE SERVICIO	VERSIÓN	1

Aprobado:18/08//2020

	Protocolo canal de atención medio física	atención y prestación de servicios con altos estándares de calidad, calidez y eficiencia.	straduria.gov.co/IMG/pdf/scpt01.pdf
	Protocolo de canal atención virtual		
Protocolos de atención al ciudadano	Protocolo canal de atención telefónica	El canal telefónico es un canal de atención inmediata. Por lo tanto, permite la interacción entre el servidor público y el peticionario en tiempo real, lo que implica el desarrollo de actitudes y aptitudes por parte del funcionario para garantizar un buen servicio a la persona que se comunica con nuestra entidad.	Disponible en la Intranet de la RNEC https://intranet.registraduria.gov.co/IMG/pdf/scpt02.pdf
	Protocolo de radicación de PQRSDC en la herramienta SIC	Brindar a los servidores públicos de la RNEC una herramienta metodológica adecuada para la radicación, registro, control, reporte y seguimiento de las PQRSDC que los colombianos, extranjeros y otras entidades u organizaciones presentan ante la entidad y deban ser ingresadas para el correcto Redireccionamiento por competencia a través del Sistema de Información de Correspondencia (SIC)	Disponible en la Intranet de la RNEC
Portafolio de servicios	Oferta de trámites y servicios	Instrumento por medio del cual la RNEC pone a disposición de los usuarios los trámites y servicios; así como los costos y requisitos de acceso	https://www.registraduria.gov.co/?page=Servicio-al-ciudadano

 REGISTRADURÍA NACIONAL DEL ESTADO CIVIL	PROCESO	SERVICIO AL COLOMBIANO	CÓDIGO	SCMN01
	MANUAL	MANUAL DE SERVICIO	VERSIÓN	1

Aprobado:18/08//2020

Manual de servicio al ciudadano		Desarrollar e implementar la política institucional de servicio al ciudadano satisfaciendo las necesidades y expectativas de los usuarios, desde la eficiencia y el valor público.	Disponible en la Intranet de la RNEC https://intranet.registraduria.gov.co/IMG/pdf/scmn01_manual_atencion_al_colombiano.pdf
Manual de plantillas y minutas atención de PQRSDC		Las minutas o modelos tienen por objetivo unificar los textos para dar trámite y respuesta a las solicitudes ciudadanas. Los textos que se presentan son una guía para efectos de unificar y facilitar la respuesta a PQRSDC. No obstante, pueden ser modificadas o complementadas de acuerdo a las diferentes necesidades para efectos de tramitar y responder las PQRSDC.	Disponible en la Intranet de la RNEC https://intranet.registraduria.gov.co/IMG/pdf/scmn02.pdf
	Servicio al Colombiano norma ISO 9000:2015		Disponible en la Intranet de la RNEC https://intranet.registraduria.gov.co/IMG/mp4/norma-iso-9001-2015-servicio-al-colombiano.mp4

 REGISTRADURÍA NACIONAL DEL ESTADO CIVIL	PROCESO	SERVICIO AL COLOMBIANO	CÓDIGO	SCMN01
	MANUAL	MANUAL DE SERVICIO	VERSIÓN	1

Aprobado:18/08//2020

3.1.2 Caja de Herramientas de Atención al Ciudadano – Documentación de apoyo para el servidor – Departamento Nacional de Planeación (DNP)

La caja de herramientas de la tabla 7 constituye una fuente de capacitación autónoma para el servidor público de la RNEC, quien está llamado por la vocación del servicio y comprometido con los principios y valores institucionales. Estos documentos son brindados por el Departamento Nacional de Planeación (DNP) con el fin de apoyar el ejercicio público al servicio del ciudadano.

Tabla 7. Caja de herramientas para la capacitación del servidor público de la RNEC.

Caja de herramientas del estado - servicio al ciudadano - colaboración departamento nacional de planeación DNP	Caracterización	Enlace para consulta
Guía de servicio y atención incluyente	Brindar un servicio al ciudadano oportuno y de calidad es uno de los deberes centrales del estado. En esta medida, garantizar el acceso a los trámites y servicios de la Administración Pública, en condiciones de igualdad, legitima la acción estatal y contribuye al goce efectivo de los derechos. En consecuencia, es fundamental.	https://colaboracion.dnp.gov.co/CDT/Programa%20Nacional%20del%20Servicio%20al%20Ciudadano/Guia%20Servicio%20y%20Atenci%C3%B3n%20Incluyente.pdf

 REGISTRADURÍA NACIONAL DEL ESTADO CIVIL	PROCESO	SERVICIO AL COLOMBIANO	CÓDIGO	SCMN01
	MANUAL	MANUAL DE SERVICIO	VERSIÓN	1

Aprobado: 18/08/2020

Guía del lenguaje claro	<p>La comunicación entre los ciudadanos y las entidades del Estado es el vehículo que aumenta el capital confianza en la Administración Pública, reduce costos administrativos y financieros y, especialmente, permite que el ejercicio de derechos de los ciudadanos sea efectivo; por lo tanto, esa comunicación debe estar en lenguaje claro, de lo contrario, puede tener implicaciones negativas tanto para el estado como para el ciudadano.</p>	https://colaboracion.dnp.gov.co/CDT/Programa%20Nacional%20del%20Servicio%20al%20Ciudadano/GUIA%20DEL%20LENGUAJE%20CLARO.pdf
El ABC del servicio al ciudadano	<p>Este documento tiene como objetivo presentar de manera sencilla, los atributos básicos para que las entidades públicas y privadas que ejerzan funciones públicas mejoren su gestión del servicio a la ciudadanía. Se describirá un paso a paso de los requisitos y componentes de la política pública de servicio a la ciudadanía con el propósito de que sean adoptados por dichas entidades.</p>	https://colaboracion.dnp.gov.co/CDT/Programa%20Nacional%20del%20Servicio%20al%20Ciudadano/ABC%20Servicio%20al%20Ciudadano.pdf
Protocolos de servicio al ciudadano	<p>Estos protocolos de servicio al ciudadano son una guía con orientaciones básicas, acuerdos y métodos, previamente concertados con las entidades del Sistema Nacional de Servicio al Ciudadano, que busca ordenar y mejorar la interacción entre los servidores públicos y los ciudadanos. Los protocolos de servicio unifican y capitalizan las experiencias exitosas, optimizan los recursos y la capacidad de respuesta, y mejoran la calidad de vida de quienes atienden y de quienes consultan.</p>	https://colaboracion.dnp.gov.co/CDT/Programa%20Nacional%20del%20Servicio%20al%20Ciudadano/Protocolos%20de%20Servicio%20al%20Ciudadano.pdf

 REGISTRADURÍA NACIONAL DEL ESTADO CIVIL	PROCESO	SERVICIO AL COLOMBIANO	CÓDIGO	SCMN01
	MANUAL	MANUAL DE SERVICIO	VERSIÓN	1

Aprobado:18/08//2020

<p>Funciones generales oficinas servicio al ciudadano</p>	<p>Para el efectivo Servicio al Ciudadano resulta fundamental que las entidades cuenten con una estructura organizacional que les permita ejecutar sus funciones de forma ordenada y sistemática, estructurada alrededor de procesos que dinamicen los trámites y servicios ofrece la entidad. En este sentido, el Programa Nacional de Servicio al Ciudadano pone a disposición de las entidades una propuesta funciones esenciales que deben desempeñar las oficinas o dependencias que lideran el tema de Servicio al Ciudadano para garantizar el cumplimiento de los derechos y deberes de los usuarios.</p>	<p>https://colaboracion.dnp.gov.co/CDT/Programa%20Nacional%20del%20Servicio%20al%20Ciudadano/Funciones%20Generales%20Oficinas%20de%20Servicio%20al%20Ciudadano.pdf</p>
--	---	--

 REGISTRADURÍA NACIONAL DEL ESTADO CIVIL	PROCESO	SERVICIO AL COLOMBIANO	CÓDIGO	SCMN01
	MANUAL	MANUAL DE SERVICIO	VERSIÓN	1

Aprobado:18/08/2020

3.2 CARACTERIZACIÓN Y PRINCIPIOS DEL SERVICIO AL CIUDADANO EN LA RNEC

3.2.1 Principios Estratégicos Rectores

La RNEC, en el marco de la legalidad y compromiso, responsable del ejercicio transversal de lo público en el Estado Colombiano, centrada en el bienestar del ciudadano y la satisfacción de sus necesidades desde la eficiencia, ha establecido los siguientes principios rectores, plasmando en su hoja de ruta los cimientos de la Registraduría del siglo XXI:

Valores y principios institucionales

- Eficiencia
- Imparcialidad
- Objetividad
- Responsabilidad
- Transparencia
- Tolerancia
- Don de gente
- Vocación de servicio

Objetivo n.º 4 del Plan Estratégico 2019-2021

“Priorizar el servicio al usuario como eje central para la creación de valor público en todos los procesos, en virtud de una transformación de la cultura organizacional de la entidad propiciada por la sensibilización de sus funcionarios y su posicionamiento como verdaderos servidores de la ciudadanía”.

Valor público creado

- Legitimidad y mayor grado de confianza de los colombianos en la información y los servicios prestados
- Atención en instalaciones físicas y virtuales que responden con altos estándares de calidad a los requerimientos de los colombianos.

 REGISTRADURÍA NACIONAL DEL ESTADO CIVIL	PROCESO	SERVICIO AL COLOMBIANO	CÓDIGO	SCMN01
	MANUAL	MANUAL DE SERVICIO	VERSIÓN	1

Aprobado: 18/08/2020

3.2.2 Componentes y caracterización del servicio al ciudadano en la RNEC

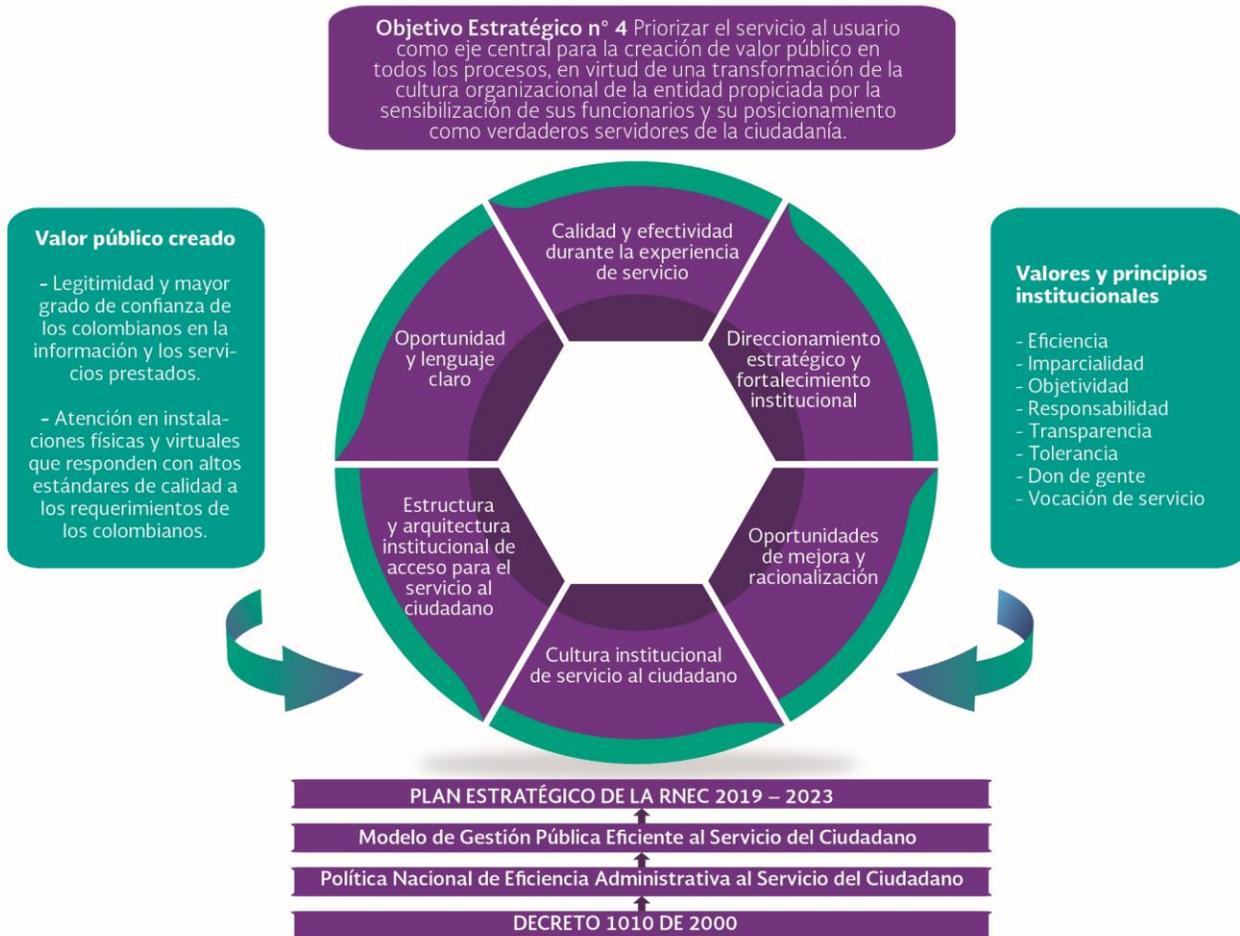


Figura 3. Componentes gestión del servicio al ciudadano en la RNEC

Fuente: elaboración propia.

La RNEC ofrece el fortalecimiento de la atención al público, siendo el ciudadano el eje central de creación de valor público y objeto del ejercicio de la entidad, optimizando sus productos y el acceso a los trámites y servicios. Lo anterior, dentro del marco estratégico de la Política Nacional de Eficiencia Administrativa al Servicio del Ciudadano (Conpes 3785 de 2013). Sus componentes fortalecerán el compromiso institucional:

 REGISTRADURÍA NACIONAL DEL ESTADO CIVIL	PROCESO	SERVICIO AL COLOMBIANO	CÓDIGO	SCMN01
	MANUAL	MANUAL DE SERVICIO	VERSIÓN	1

Aprobado: 18/08/2020

- **Direccionamiento estratégico y fortalecimiento institucional**

Este componente promueve el compromiso desde la Alta Dirección y la ruta de integración y coordinación entre las áreas misionales y los niveles central y desconcentrado para el trabajo articulado eficiente en la gestión y el servicio al ciudadano, con estructura institucional formal con el Plan Estratégico Institucional 2019-2023. En consecuencia, se aseguran los objetivos y metas de la entidad, se dictan políticas claras, directrices enfocadas a satisfacer la optimización de recursos para facilitar el acceso de los usuarios.

- **Oportunidades de mejora y racionalización**

Este componente está orientado a desarrollar herramientas e instrumentos de optimización interna que permitan mejorar los trámites, servicios, procesos y procedimientos centrados en los ciudadanos y los usuarios, facilitando el acceso por parte de los usuarios con resultados eficaces y eficientes.

- **Cultura institucional de servicio al ciudadano**

Dentro de las estrategias institucionales está trazado el cambio de paradigma cultural de los servidores hacia la vocación del servicio, ya que este es el eje que genera valor público, entendiéndose que el ejercicio de nuestra entidad es transversal al estado colombiano. Así, la sensibilización del servidor frente a las necesidades y expectativas del ciudadano hacen parte de la atención integral; para ello, se deben potenciar no solo las competencias de la función que se desempeña, sino las actitudes y aptitudes personales para la atención cálida, humana y efectiva en todos los contextos y niveles desde la corresponsabilidad de todas las áreas institucionales.

- **Estructura y arquitectura institucional de acceso para el servicio al ciudadano**

Este componente da cuenta del fortalecimiento, ampliación y modernización de las capacidades institucionales y los canales de atención que respondan a las necesidades y expectativas de los usuarios, entendiéndose desde la corresponsabilidad, en espacios de interacción accesible eficientes y efectivos, de calidad y confiabilidad institucional.

 REGISTRADURÍA NACIONAL DEL ESTADO CIVIL	PROCESO	SERVICIO AL COLOMBIANO	CÓDIGO	SCMN01
	MANUAL	MANUAL DE SERVICIO	VERSIÓN	1

Aprobado: 18/08/2020

- Oportunidad y lenguaje claro

El propósito de este componente es mejorar la comunicación con los ciudadanos mediante un lenguaje claro, comprensible, veraz, de calidad y oportuno. Por lo tanto, la RNEC identifica las necesidades y expectativas de sus usuarios desde el modelo de enfoque diferencial. Construye instrumentos que facilitan la comunicación institucional homogénea con parámetros de calidad y calidez. Tales como guías de tratamiento y respuesta a derechos de petición, manuales, protocolos de atención, portafolio de servicios, entre otros.

De acuerdo con la *Guía de lenguaje claro para los servidores públicos de Colombia* (DNP 2015), uno de los fines esenciales del estado es “garantizar el goce efectivo de derechos y el cumplimiento de deberes de los colombianos. Esto significa que la RNEC pueda transmitir de forma clara y efectiva la información que requiera el colombiano, sea para acceder a los trámites y servicios o bien para dar resolución a un derecho de petición”. Para lograr una comunicación efectiva y corresponsable, el Departamento

Administrativo de la Función Pública establece cuatro pasos para convertir el lenguaje técnico en lenguaje de fácil comprensión:

1. Identificar:

- a) Temas y contenidos
- b) Interlocutores

2. Relacionar:

- a) Los conceptos con el contexto
- b) Identificar la realidad, idiosincrasia, satisfacción de necesidades y servicio

3. Convertir:

- a) El lenguaje técnico administrativo en un lenguaje de fácil comprensión

4. Estrategia de comunicación

- a) Establecer medios y canales de interlocución

- Calidad y efectividad durante la experiencia de servicio

“Uno de los aspectos que más valoran los ciudadanos para estar satisfechos con el servicio es la actitud y buen trato que les brindan los servidores públicos” (Conpes 3785, 2013). Por lo anterior, la RNEC realiza ejercicios de retroalimentación continua con el fin de que se cumplan las expectativas y necesidades de los usuarios, para encontrar oportunidades de mejora y adecuar los trámites y servicios a las preferencias y viabilidad del proceso; por ello, se cuenta con el instrumento “encuesta de satisfacción”.

 REGISTRADURÍA NACIONAL DEL ESTADO CIVIL	PROCESO	SERVICIO AL COLOMBIANO	CÓDIGO	SCMN01
	MANUAL	MANUAL DE SERVICIO	VERSIÓN	1

Aprobado:18/08/2020

3.3 CANALES DE ACCESO Y ATENCIÓN AL CIUDADANO⁴

La RNEC dispone de los canales de atención para los ciudadanos, colabores y grupos de interés en general que se encuentran en la tabla 8.

3.3.1 Acceso a trámites y servicios

Tabla 8. Canales de atención al ciudadano

Canal	Descripción	Lugar de acceso	Ubicación	Horarios
Presencial	Acceso a trámites y servicios de identificación y direccionamiento estratégico para comicios electorales	Nivel nacional: la RNEC cuenta con más de 1260 oficinas en el país	Datos de contacto. Oficinas a nivel nacional: https://www.registraduria.gov.co/-Directorio-.html	de Lunes a Viernes de 8 a. m. a 4 p. m.
		Exterior: la atención de los connacionales se da a través de los Consulados de Colombia en el Exterior mediante un trabajo articulado con la Cancillería de Colombia.	Datos de contacto. Consulados de Colombia en el exterior: https://www.cancilleria.gov.co/embajadas-consulados-colombia-exterior	Los dispuestos por cada Consulado

⁴ La RNEC dentro de su funcionamiento normal tiene establecidos horarios de atención, sin embargo situaciones que exceden su disposición, la Entidad ha logrado armonizar y garantizar el acceso a trámites y servicios a los ciudadanos, moldeándose a los nuevos desafíos, por lo tanto los horarios han podido cambiar o ajustarse para proteger la vida y la salud de las personas. Es así como el cambio de horarios siempre será comunicado por la forma más expedita al usuario.

 REGISTRADURÍA NACIONAL DEL ESTADO CIVIL	PROCESO	SERVICIO AL COLOMBIANO	CÓDIGO	SCMN01
	MANUAL	MANUAL DE SERVICIO	VERSIÓN	1

Aprobado:18/08/2020

	Acceso a trámites de identificación (certificados excepcionales)	Centro de Atención e Información Ciudadana (CAIC)	Bogotá, carrera 7 n.º 16-49, edificio Córdoba	Lunes a viernes de 8 a. m. a 4 p. m.
	Acceso a trámites de identificación a domicilio o en oficina especializada	La Oficina de Atención Preferencial para personas con discapacidad (OPADI)	Bogotá, Supercade Calle 13	Lunes a viernes de 8 a. m. a 4 p. m. Domiciliario coordinado con la Registraduría Distrital
			Medellín, calle 44 n.º 75-104	de Lunes a Viernes de 8 a. m. a 4 p. m. Domiciliario coordinado con la Registraduría Distrital
	Acceso a trámites de identificación de registro civil de nacimiento y defunción	Clínicas y Hospitales del país	Diferentes sedes hospitalarias en el país	Los dispuestos por cada sede hospitalaria
	Acceso a trámites de identificación.	Unidad de Atención a Población Vulnerable (UDAPV)	Dato de contacto de la oficina central: https://www.registraduria.gov.co/?page=Directorio_oficinasCentrales	Acordados por la oficina para las jornadas de

 REGISTRADURÍA NACIONAL DEL ESTADO CIVIL	PROCESO	SERVICIO AL COLOMBIANO	CÓDIGO	SCMN01
	MANUAL	MANUAL DE SERVICIO	VERSIÓN	1

Aprobado:18/08/2020

	Jornadas de identificación			identificación en el territorio nacional
Virtual	Acceso a trámites de identificación y agendamiento por web	Página web institucional	https://www.registraduria.gov.co/	Permanente
	Acceso a la información general para trámites de identificación	Página web institucional. Portafolio se Servicios	https://www.registraduria.gov.co/?page=Servicio-al-ciudadado	Permanente
	Acceso a la información general para trámites electorales	Página web institucional. Banner Electoral	https://www.registraduria.gov.co/-Tramites-electorales-.html	Permanente

 REGISTRADURÍA NACIONAL DEL ESTADO CIVIL	PROCESO	SERVICIO AL COLOMBIANO	CÓDIGO	SCMN01
	MANUAL	MANUAL DE SERVICIO	VERSIÓN	1

Aprobado:18/08/2020

3.3.2 Correspondencia

Tabla 9. Correspondencia

Canal	Descripción	Lugar de acceso	Ubicación	Horarios
Físico - Presencial	Recibo y envío de correspondencia	Nivel nacional: todas las oficinas de la RNEC en el país están sujetas a recibir correspondencia física y se le brindará el trámite respectivo de acuerdo a su naturaleza.	Datos de contacto. Oficinas a nivel nacional: https://www.registraduria.gov.co/-Directorio-.html	Lunes a viernes de 8 a. m. a 4 p. m.
		Oficinas Centrales	Avenida calle 26 n.º 51-50 (CAN)	Lunes a viernes de 8 a. m. a 4 p. m.

 REGISTRADURÍA NACIONAL DEL ESTADO CIVIL	PROCESO	SERVICIO AL COLOMBIANO	CÓDIGO	SCMN01
	MANUAL	MANUAL DE SERVICIO	VERSIÓN	1

Aprobado:18/08/2020

3.3.3 Peticiones, quejas, reclamos, sugerencias, denuncias, consultas y acceso a la información pública – PQRSDC

Tabla 10. Trámite de PQRS.

Canal	Descripción	Lugar de acceso	Ubicación	Horarios
Físico	Recibo y envío de PQRSDC	Nivel nacional: todas las oficinas de la RNEC en el país están sujetas a recibir y dar respuesta física, sea en las oficinas de atención, los puntos de orientación al ciudadano o por medio de los buzones de sugerencias dispuestos.	Datos de contacto. Oficinas a nivel nacional desconcentrado: https://www.registraduria.gov.co/-Directorio-.html	Lunes a viernes de 8 a. m. a 4 p. m.
		Oficinas Centrales	Avenida calle 26 n.º 51-50 (CAN)	Lunes a viernes de 8 a. m. a 4 p. m.
Presencial	Atención de PQRSDC	Nivel nacional: todas las oficinas de la RNEC en el país están sujetas a atender y dar tratamiento oportuno a las PQRSDC sea en los puntos de orientación al ciudadano o por interlocución con servidor público de la RNEC.	Datos de contacto. Oficinas a Nivel Nacional Desconcentrado: https://www.registraduria.gov.co/-Directorio-.html	Lunes a viernes de 8 a. m. a 4 p. m.
		Oficinas Centrales	Avenida calle 26 n.º 51-50 (CAN)	Lunes a viernes de 8 a. m. a 5 p. m.

 REGISTRADURÍA NACIONAL DEL ESTADO CIVIL	PROCESO	SERVICIO AL COLOMBIANO	CÓDIGO	SCMN01
	MANUAL	MANUAL DE SERVICIO	VERSIÓN	1

Aprobado:18/08/2020

Telefónico	Atención de PQRSDC	Nivel nacional: todas las oficinas de la RNEC en el país están sujetas a recibir y dar tratamiento telefónico a través de los números de contacto institucional, sean las líneas de oficina o las exclusivas de atención y direccionamiento al ciudadano.	Datos de contacto. Oficinas a nivel nacional desconcentrado: https://www.registraduria.gov.co/-Directorio-.html	Lunes a viernes de 8 a. m. a 4 p. m.
		Oficinas centrales	Conmutador: (+571) 220 2880	Lunes a viernes de 8 a. m. a 5 p. m.
			Grupo Peticiones, Quejas y Reclamos: (+571) 220 2880 extensión 1194	Lunes a viernes de 8 a. m. a 4 p. m.
			Datos de contacto. Oficinas Centrales: https://www.registraduria.gov.co/?page=Directorio_oficinasCentrales	Lunes a viernes de 8 a. m. a 5 p. m.
Virtual Atención de PQRSDC	Chat	Página web institucional	https://www.registraduria.gov.co/	Semi permanente: el auxiliar Chat Bot Permanente - Agente de chat de Lunes a Viernes de 8 a. m. a 5 p. m.

 REGISTRADURÍA NACIONAL DEL ESTADO CIVIL	PROCESO	SERVICIO AL COLOMBIANO	CÓDIGO	SCMN01
	MANUAL	MANUAL DE SERVICIO	VERSIÓN	1

Aprobado:18/08/2020

Facebook	Fan Page	https://www.facebook.com/RegistraduriaNacional/	Lunes a viernes de 8 a. m. a 5 p. m.
Correo electrónico institucional	Todos los servidores públicos de la RNEC están sujetos a recibir y dar tratamiento a través de su correo electrónico institucional.	https://www.registraduria.gov.co/	Permanente
	Nivel Nacional se han dispuesto correos electrónicos institucionales para el Nivel Central (Grupo PQR) y para el nivel desconcentrado (Registraduría Distrital y todas las Delegaciones Departamentales)	https://www.registraduria.gov.co/	Permanente
Formulario virtual de atención	Página web institucional	https://wsp.registraduria.gov.co/contacto/	Radicación ciudadana permanente. Atención de servidores de lunes a viernes de 8 a. m. a 5 p. m.

 REGISTRADURÍA NACIONAL DEL ESTADO CIVIL	PROCESO	SERVICIO AL COLOMBIANO	CÓDIGO	SCMN01
	MANUAL	MANUAL DE SERVICIO	VERSIÓN	1

Aprobado:18/08/2020

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 RNEC. 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

ELABORÓ: Ivonne Natalia Moreno García Profesional Universitario	REVISÓ: Elizabeth Rivera Trujillo Coordinadora de Peticiones, Quejas y Reclamos	APROBÓ: Dr. José Fernando Flórez Ruiz Jefe de la Oficina de Planeación
FECHA: 12/08/2020	FECHA: 13/08/2020	FECHA: 18/08/2020