

 REGISTRADURÍA NACIONAL DEL ESTADO CIVIL	PROCESO	SERVICIO AL COLOMBIANO	CÓDIGO	SCCR01
	DOCUMENTO	CARACTERIZACIÓN	VERSIÓN	3


MACROPROCESO AL QUE PERTENECE	PLANEACIÓN Y DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO			
OBJETIVO DEL PROCESO	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, con el propósito de lograr la satisfacción de los usuarios frente a la gestión de los trámites y servicios que presta la Registraduría Nacional del Estado Civil (RNEC).			
ALCANCE DEL PROCESO	Inicia con la identificación de las necesidades y expectativas de los usuarios y la recepción de solicitudes por los diferentes canales de atención, incluye la disposición de la información relacionada con los trámites y servicios, la atención y orientación de los usuarios por los diferentes canales y la administración del sistema de peticiones, quejas, reclamos, sugerencias, denuncias y consultas; y finaliza con el análisis de indicadores y la propuesta de acciones para la mejora en la atención a los usuarios.			
PROVEEDORES	ENTRADAS	PROCEDIMIENTOS	SALIDAS	USUARIOS
<ul style="list-style-type: none"> • Gobierno Nacional • Registraduría Nacional 	<ul style="list-style-type: none"> • Política pública de Servicio al ciudadano • Políticas Internas de Servicio • Metodología para la elaboración del Plan Anticorrupción y de atención al ciudadano • Plan Estratégico 	Atención y servicio a los colombianos a través de diferentes canales	<ul style="list-style-type: none"> • Componente de Servicio al Colombiano del Plan Anticorrupción y de Atención al Colombiano 	<ul style="list-style-type: none"> • Nacionales Colombianos • Servidores de la RNEC • Entes de control • Entidades públicas • Entidades privadas
<ul style="list-style-type: none"> • Colombianos • Áreas misionales de la Registraduría Nacional del Estado Civil. 	<ul style="list-style-type: none"> • Información sobre los requerimientos y servicios que demandan los Colombianos y los 		<ul style="list-style-type: none"> • Portafolio de servicios de la RNEC 	

 REGISTRADURÍA NACIONAL DEL ESTADO CIVIL	PROCESO	SERVICIO AL COLOMBIANO	CÓDIGO	SCCR01
	DOCUMENTO	CARACTERIZACIÓN	VERSIÓN	3

	requisitos de los trámites y servicios de la RNEC.			
<ul style="list-style-type: none"> • Gobierno Nacional • Registraduría Nacional 	<ul style="list-style-type: none"> • Metodología para la elaboración de Protocolos de Atención a los Ciudadanos y Manuales de Servicio • Política pública de Servicio al ciudadano • Políticas internas de Servicio 		<ul style="list-style-type: none"> • Manual de Servicio a los colombianos • Protocolos de atención por los diferentes canales • Carta de trato digno a los usuarios 	
<ul style="list-style-type: none"> • Nacionales colombianos 	<ul style="list-style-type: none"> • Información sobre los usuarios de la RNEC y sus necesidades, expectativas frente a la gestión de la RNEC 		<ul style="list-style-type: none"> • Estudio de Caracterización de Usuarios 	<ul style="list-style-type: none"> • Jefe de la Oficina de Planeación • Nivel Directivo en la RNEC
<ul style="list-style-type: none"> • Nacionales colombianos 	<ul style="list-style-type: none"> • Información sobre el nivel de satisfacción y sugerencias de los usuarios frente a la gestión de la RNEC • Encuestas de satisfacción 		<ul style="list-style-type: none"> • Reporte de resultados de la encuesta de satisfacción de usuarios frente a la atención a colombianos que acceden a servicios y trámites en la Registraduría 	

 REGISTRADURÍA NACIONAL DEL ESTADO CIVIL	PROCESO	SERVICIO AL COLOMBIANO	CÓDIGO	SCCR01
	DOCUMENTO	CARACTERIZACIÓN	VERSIÓN	3


			Nacional del Estado Civil	
<ul style="list-style-type: none"> Nacionales colombianos Entes de control Entidades públicas Entidades privadas 	<ul style="list-style-type: none"> Peticiones, quejas, reclamos, sugerencias, denuncias y consultas recibidas en la RNEC a nivel nacional. 	<p>Atención de peticiones, quejas, reclamos, sugerencias, denuncias y consultas (PQRSDC)</p>	<ul style="list-style-type: none"> Respuestas a las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias, denuncias y consultas recibidas en la RNEC a nivel nacional. 	<ul style="list-style-type: none"> Nacionales colombianos, Entes de control Entidades públicas Entidades privadas
<ul style="list-style-type: none"> Oficinas centrales de la RNEC Delegaciones departamentales Registraduría Distrital. Grupo de Peticiones, Quejas y Reclamos 	<ul style="list-style-type: none"> Reporte del trámite a peticiones, quejas, reclamos, sugerencias, denuncias y consultas recibidas en la RNEC a nivel nacional. 		<ul style="list-style-type: none"> Informe consolidado de peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias recibidas por la RNEC. 	<ul style="list-style-type: none"> Colombianos Jefe de la Oficina de Planeación. Nivel Directivo de la RNEC Servidores de la RNEC Entes de Control

 REGISTRADURÍA NACIONAL DEL ESTADO CIVIL	PROCESO	SERVICIO AL COLOMBIANO	CÓDIGO	SCCR01
	DOCUMENTO	CARACTERIZACIÓN	VERSIÓN	3


<ul style="list-style-type: none"> • Registrador Nacional del Estado Civil. • Servidores del Nivel Directivo de la RNEC. • Ciudadanos 	<ul style="list-style-type: none"> • Solicitudes del Registrador Nacional y el Nivel Directivo. • Estadísticas de PQRSDC • Indicadores de gestión • Hallazgos de auditorías • Recomendaciones y sugerencias. 		<ul style="list-style-type: none"> • Acciones de Mejora. 	<ul style="list-style-type: none"> • Nacionales Colombianos • Servidores de la RNEC • Entes de control • Entidades públicas • Entidades privadas • Nivel Directivo de la RNEC.
--	---	--	---	--

RECURSOS

HUMANOS	FINANCIEROS	INFORMÁTICOS	TÉCNICOS
Ver "Manual de funciones"	Ver "Presupuesto de la entidad"	<ul style="list-style-type: none"> • Sistema de Gestión de Documentos Electrónicos de Archivo • Formulario virtual de atención al colombiano. • Sistema Interno de Correspondencia (SIC) 	NA

 REGISTRADURÍA NACIONAL DEL ESTADO CIVIL	PROCESO	SERVICIO AL COLOMBIANO	CÓDIGO	SCCR01
	DOCUMENTO	CARACTERIZACIÓN	VERSIÓN	3


RIESGOS			IMPACTOS AMBIENTALES			
DE PROCESO	DE CORRUPCIÓN	INCIDENTES LABORALES				
Ver “Mapa de riesgos de procesos”	Ver “Mapa de riesgos de corrupción”	Ver “Matriz de identificación de peligros, evaluación, valoración de riesgos y determinación de controles”	Ver “Matriz de aspectos e impactos ambientales”			
ACTIVOS DE INFORMACIÓN	TRÁMITES ASOCIADOS	INDICADORES DE GESTIÓN	REQUISITOS DE LOS SISTEMAS DE GESTIÓN			
			SGC 9001:2015	SGA 14001:2015	SG_SST 45001:2018	SGCE 54001:2019
Ver “Registro de activos de información”	NA	Ver “Manual de indicadores”	4.4 6.1 8.2.1 9.1 9.1.2 10.3	4.4 6.1.2 7.3 10.3	4.4 7.3	4.4 6.1 8.2.1
SECUENCIA E INTERACCIÓN	PROMESA DE VALOR	DOCUMENTOS ASOCIADOS	ACCIONES DE MEJORAMIENTO			
Ver “Manual de acuerdos de nivel de servicios”	Ver “Portafolio de Servicios”	Ver “Listado maestro de documentos”	Ver “Plan de mejoramiento”			

 REGISTRADURÍA NACIONAL DEL ESTADO CIVIL	PROCESO	SERVICIO AL COLOMBIANO	CÓDIGO	SCCR01
	DOCUMENTO	CARACTERIZACIÓN	VERSIÓN	3

ORIENTACIONES NORMATIVAS	INVENTARIO DE CONOCIMIENTOS REQUERIDOS	INVENTARIO DE INFORMACIÓN A COMUNICAR	RESPONSABLES DEL PROCESO
Ver “Normograma”	Ver “Matriz de inventario de conocimientos del proceso”	Ver “Matriz de información a comunicar”	<ul style="list-style-type: none"> • Jefe de la Oficina de Planeación. • Registrador Delegado para el Registro Civil y la Identificación. • Registrador Delegado para lo Electoral

CONTROL DE CAMBIOS

ASPECTOS QUE CAMBIARON EL DOCUMENTO DETALLES DE LOS CAMBIOS EFECTUADOS	RESPONSABLE DE LA SOLICITUD DEL CAMBIO	FECHA DEL CAMBIO DD/MM/AAAA	VERSIÓN
Nuevo	Registrador Nacional del Estado Civil Jefe de la Oficina de Planeación	31/03/2016	0
Actualización metodológica	Registrador Nacional del Estado Civil Jefe de la Oficina de Planeación	31/10/2017	1

 REGISTRADURÍA NACIONAL DEL ESTADO CIVIL	PROCESO	SERVICIO AL COLOMBIANO	CÓDIGO	SCCR01
	DOCUMENTO	CARACTERIZACIÓN	VERSIÓN	3

Inclusión de los requisitos de los Sistemas de Gestión de Calidad Ambiental (ISO 14001: 2015), de Seguridad y Salud en el Trabajo (ISO 45001:2018) y requisitos específicos para la aplicación de la norma ISO 9001:2015 a organizaciones electorales en todos los niveles de gobierno (ISO TS 54001:2019).	Jefe de la Oficina de Planeación	12/07/2022	2
Inclusión del requisito 8.2.1 para las normas ISO 9001:2015 e ISO TS 54001:2019, actualización de los usuarios del informe consolidado de peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias recibidas por la RNEC y actualización de los recursos informáticos.	Jefe de la Oficina de Planeación	31/03/2023	3

ELABORÓ: Silvia Lorena González Sánchez Coordinadora de Peticiones, Quejas y Reclamos	REVISÓ Y APROBÓ: José Fernando Flórez Ruiz Jefe de la Oficina de Planeación	APROBÓ: Comité Institucional de Coordinación de Control Interno
	REVISIÓN TÉCNICA: José Fernando Flórez Ruiz Jefe de la Oficina de Planeación Silvia Lorena González Sánchez Coordinadora de Peticiones, Quejas y Reclamos	
FECHA: 15/03/2023	FECHA: 24/03/2023	FECHA: 31/03/2023