




REGISTRADURÍA
NACIONAL DEL ESTADO CIVIL

MANUAL DE SERVICIO

www.registraduria.gov.co

| | | | | |
|---|----------------|------------------------|----------------|--------|
|  REGISTRADURÍA NACIONAL DEL ESTADO CIVIL | PROCESO | SERVICIO AL COLOMBIANO | CÓDIGO | SCMN01 |
| | MANUAL | MANUAL DE SERVICIO | VERSIÓN | 5 |

Aprobado:

Hernán Penagos Giraldo
 Registrador Nacional del Estado Civil

Camilo Alejandro Mancera Morales
 Secretario General (E) y
 Coordinador de Asuntos Internacionales

Lura Marcela Prada Camero
 Secretaria privada

Hoslander Adlai Sáenz Barrera
 Registrador Delegado para el Registro Civil y la Identificación

Alvaro Alfonso Araujo Oñate
 Director Nacional de Identificación

María Cristina Manzano Noguera
 Directora Nacional de Registro Civil

Jaime Hernando Suarez Bayona
 Registrador Delegado en lo Electoral

Rafael Antonio Vargas Gonzalez
 Director Nacional de Gestión Electoral y
 Director Nacional de Censo Electoral (E.F)

María Eugenia Areiza Frieri
 Gerente del Talento Humano

Sabrina Cajiao Cabrera
 Gerente Administrativa y Financiera

Sonia Fajardo Medina
 Directora Financiera

Carlos Iván García Restrepo
 Director Administrativo

Alejandro Alberto Campo Valero
 Gerente de informática

Maura Lucía Achury Ramírez
 Jefe de la Oficina de Comunicaciones y Prensa


Renato Rafael Contreras Ortega
 Jefe de la Oficina Jurídica

Zamira Marcela Gómez Carrillo
 Jefe de la Oficina de Planeación

José Nelson Polanía Tamayo
 Jefe de la Oficina de Control Interno

Fernando Duque García
 Jefe de la Oficina de Control Disciplinario


Registradores Distritales
Delegados Departamentales
Registradores Especiales
Registradores Auxiliares
Registradores Municipales

| | | | | |
|---|----------------|------------------------|----------------|--------|
|  REGISTRADURÍA NACIONAL DEL ESTADO CIVIL | PROCESO | SERVICIO AL COLOMBIANO | CÓDIGO | SCMN01 |
| | MANUAL | MANUAL DE SERVICIO | VERSIÓN | 5 |

Aprobado:

TABLA DE CONTENIDO

| | | |
|----------|---|-----------|
| 1 | CONSIDERACIONES GENERALES | 4 |
| 1.1 | Introducción | 4 |
| 1.2 | Objetivo General | 6 |
| 1.3 | Alcance | 6 |
| 1.4 | Palabras Clave | 6 |
| 2 | ESTRUCTURA NORMATIVA DEL SERVICIO Y ATENCIÓN AL USUARIO | 7 |
| 2.1 | Constitución Política | 7 |
| 2.2 | Leyes y Decretos | 9 |
| 2.3 | Política Nacional | 10 |
| 2.4 | Instrumentos Normativos Internos | 10 |
| 3 | ESTRUCTURA ESTRATÉGICA Y OPERATIVA | 11 |
| 3.1 | Componentes del Servicio al Colombiano de la Registraduría | 11 |
| 3.1.1 | Direccionamiento Estratégico | 11 |
| 3.1.2 | Mejoramiento de Procesos y Procedimientos | 13 |
| 3.1.3 | Cultura del Servicio | 16 |
| 3.1.4 | Mejoramiento de la Estructura Física y Tecnológica | 17 |
| 3.1.5 | Medición de la Calidad del Servicio | 19 |
| 3.1.6 | Información Clara y Confiable | 20 |
| 3.2 | Responsables | 21 |
| 3.3 | Valores y Principios Estratégico | 22 |
| 3.4 | Atributos del Servicio | 23 |
| 3.5 | Instrumentos | 24 |
| 4 | ESPACIOS DE RELACIONAMIENTO EN LA REGISTRADURÍA | 26 |
| 4.1 | Escenarios de Interacción | 26 |
| 4.1.1 | Acceso a la Información Pública | 27 |
| 4.1.2 | Adelantar Trámites y Servicios | 27 |
| 4.1.3 | Presentar Derechos de Petición | 27 |
| 4.1.4 | Participar y Colaborar | 27 |
| 4.2 | Canales de Atención al Servicio al Ciudadano | 27 |
| 4.2.1 | Físico | 28 |
| 4.2.2 | Virtual | 29 |
| 4.2.3 | Atención Telefónica | 30 |
| 5 | MODELO DE SERVICIO Y ATENCIÓN AL USUARIO DE LA REGISTRADURÍA | 30 |

| | | | | |
|--|----------------|------------------------|----------------|--------|
|  | PROCESO | SERVICIO AL COLOMBIANO | CÓDIGO | SCMN01 |
| | MANUAL | MANUAL DE SERVICIO | VERSIÓN | 5 |

Aprobado:

1. CONSIDERACIONES GENERALES


1.1 Introducción

La Constitución Política de 1991, en su artículo 2° señala que *“son fines esenciales del Estado: servir a la comunidad, promover la prosperidad general y garantizar la efectividad de los principios, derechos y deberes consagrados en la Constitución; facilitar la participación de todos en las decisiones que los afectan y en la vida económica, política, administrativa y cultural de la Nación...”*. Para cumplir con ese mandato, las Entidades del Estado Colombiano deben poner a disposición los instrumentos, los canales y recursos necesarios para interactuar con la ciudadanía y satisfacer sus necesidades de acceso a los trámites y servicios.

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

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

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

| | | | | |
|--|----------------|------------------------|----------------|--------|
|  | PROCESO | SERVICIO AL COLOMBIANO | CÓDIGO | SCMN01 |
| | MANUAL | MANUAL DE SERVICIO | VERSIÓN | 5 |

Aprobado:



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


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

Bajo esa línea, la Registraduría Nacional del Estado Civil, en adelante la Registraduría, entidad fundamental para el país, orientada misionalmente a garantizar la organización y transparencia del proceso electoral, y el registro civil y la identificación de todos los colombianos, consiente de su responsabilidad ha avanzado en el construcción de un entorno confiable en el que el ciudadano es un aliado de la administración pública, desde el marco de la institucionalidad, la innovación, el mejoramiento de sus recursos, el equilibrio de las expectativas ciudadanas, la satisfacción de las necesidades y la priorización del servicio al usuario como eje central para la creación de valor público.

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

Para la Registraduría prestar un servicio transparente, incluyente, y de calidad a los colombianos que repercute en el valor público y en la garantía del acceso a sus derechos es su mayor prioridad, y es por ello que en el marco de su plan estratégico establece diferentes estrategias encaminadas a aumentar la confianza y la satisfacción de los ciudadanos.

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

| | | | | |
|--|----------------|------------------------|----------------|--------|
|  | PROCESO | SERVICIO AL COLOMBIANO | CÓDIGO | SCMN01 |
| | MANUAL | MANUAL DE SERVICIO | VERSIÓN | 5 |

Aprobado:

1.2 Objetivo General

Establecer los lineamientos institucionales para la gestión de la Registraduría en la prestación de servicios a los colombianos, con el fin de asegurar la calidad y la pertinencia de los mismos, acorde con las necesidades de los usuarios, la garantía de acceso a sus derechos, y fomentando escenarios de confianza y participación.

1.3 Alcance


Aplica para todos los procesos directamente relacionados con la atención a usuarios y partes interesadas de la Registraduría Nacional del Estado Civil – RNEC en el nivel central y nivel desconcentrado

1.4 Palabras Clave

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

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

- **Estado Abierto:** Es un nuevo paradigma con el que se busca generar espacios de confianza y participación efectiva en cuanto a retroalimentación; es decir, en donde ya no se gobierna para el ciudadano, sino con el ciudadano como aliado de la administración pública. La transparencia y acceso a la información pública, integridad, participación ciudadana en la gestión pública, gobierno digital, racionalización de trámites, servicio al ciudadano y lucha contra la corrupción,

| | | | | |
|--|----------------|------------------------|----------------|--------|
|  | PROCESO | SERVICIO AL COLOMBIANO | CÓDIGO | SCMN01 |
| | MANUAL | MANUAL DE SERVICIO | VERSIÓN | 5 |

Aprobado:

facilitan la relación del Estado con la ciudadanía a través de la apertura al diálogo, que permite la confluencia de perspectivas y opiniones para que, de forma amplia, se construyan acuerdos de cara a la implementación de soluciones a desafíos públicos y el goce efectivo de derechos ciudadanos.


- **Partes Interesadas:** persona o grupo que tenga un interés en el desempeño o éxito de una organización.
- **Relacionamiento:** Capacidad para crear, mantener y expandir relaciones de valor confianza.
- **Seguimiento:** Conjunto de acciones que permiten supervisar en qué medida se cumplen las acciones y metas propuestas.
- **Servicio al Ciudadano:** se refiere al conjunto de acciones, procesos y actividades que las entidades públicas llevan a cabo para atender y satisfacer las necesidades, consultas y demandas de los ciudadanos.
- **Trámite:** Conjunto de requisitos, pasos o acciones que deben efectuar los ciudadanos, usuarios o partes interesadas, para adquirir un derecho o cumplir una obligación prevista o autorizada por la ley.
- **Valor Público:** Se encuentra referido al valor creado por el Estado a través de la calidad de los servicios que presta a la ciudadanía, las regulaciones que gestiona para el bienestar de toda la sociedad y el ejercicio de creación de políticas públicas que buscan satisfacer necesidades propias de la población.

2. ESTRUCTURA NORMATIVA DEL SERVICIO Y ATENCIÓN AL USUARIO

En este capítulo, se presenta la compilación de las normas vigentes relacionadas con el servicio y la atención al usuario.


2.1. Constitución Política

| Artículo | Contenido |
|-------------------|--|
| Artículo 2 | Son fines esenciales del Estado: servir a la comunidad, promover la prosperidad general y garantizar la efectividad de los principios, derechos y deberes consagrados en la Constitución; facilitar la |

| | | | | |
|--|----------------|------------------------|----------------|--------|
|  | PROCESO | SERVICIO AL COLOMBIANO | CÓDIGO | SCMN01 |
| | MANUAL | MANUAL DE SERVICIO | VERSIÓN | 5 |

Aprobado:


| | |
|---------------------|---|
| | participación de todos en las decisiones que los afectan y en la vida económica, política, administrativa y cultural de la Nación; defender la independencia nacional, mantener la integridad territorial y asegurar la convivencia pacífica y la vigencia de un orden justo (...) |
| Artículo 13 | Todas las personas nacen libres e iguales ante la ley, recibirán la misma protección y trato de las autoridades y gozarán de los mismos derechos, libertades y oportunidades sin ninguna discriminación por razones de sexo, raza, origen nacional o familiar, lengua, religión, opinión política o filosófica. El Estado promoverá las condiciones para que la igualdad sea real y efectiva y adoptará medidas en favor de grupos discriminados o marginados. El Estado protegerá especialmente a aquellas personas que por su condición económica, física o mental, se encuentren en circunstancia de debilidad manifiesta y sancionará los abusos o maltratos que contra ellas se cometan. |
| Artículo 23 | Toda persona tiene derecho a presentar peticiones respetuosas a las autoridades por motivos de interés general o particular y a obtener pronta resolución. El legislador podrá reglamentar su ejercicio ante organizaciones privadas para garantizar los derechos fundamentales. |
| Artículo 74 | Todas las personas tienen derecho a acceder a los documentos públicos salvo los casos que establezca la ley. El secreto profesional es inviolable. |
| Artículo 123 | Son servidores públicos los miembros de las corporaciones públicas, los empleados y trabajadores del Estado y de sus entidades descentralizadas territorialmente y por servicios. Los servidores públicos están al servicio del Estado y de la comunidad; ejercerán sus funciones en la forma prevista por la Constitución, la ley y el reglamento. La ley determinará el régimen aplicable a los particulares que temporalmente desempeñen funciones públicas y regulará su ejercicio. |
| Artículo 209 | La función administrativa está al servicio de los intereses generales y se desarrolla con fundamento en los principios de igualdad, moralidad, eficacia, economía, celeridad, imparcialidad y publicidad, mediante la descentralización, la delegación y la desconcentración de funciones. Las autoridades administrativas deben coordinar sus actuaciones para el adecuado cumplimiento de los fines del Estado. La administración pública, en todos sus órdenes, tendrá un control interno que se ejercerá en los términos que señale la ley. |
| Artículo 270 | La ley organizará las formas y los sistemas de participación ciudadana que permitan vigilar la gestión pública que se cumpla en los diversos niveles administrativos y sus resultados. |

| | | | | |
|--|----------------|------------------------|----------------|--------|
|  | PROCESO | SERVICIO AL COLOMBIANO | CÓDIGO | SCMN01 |
| | MANUAL | MANUAL DE SERVICIO | VERSIÓN | 5 |

Aprobado:

2.2 Leyes y Decretos

| Ley | Contenido |
|-----------------------------|--|
| Ley 527 de 1999 | Por medio de la cual se define y reglamenta el acceso y uso de los mensajes de datos, del comercio electrónico y de las firmas digitales, y se establecen las entidades de certificación y se dictan otras disposiciones. |
| Decreto 1010 de 2000 | Por el cual se establece la organización interna de la Registraduría Nacional del Estado Civil y se fijan las funciones de sus dependencias; se define la naturaleza jurídica del Fondo Social de Vivienda de la Registraduría Nacional del Estado Civil; y se dictan otras disposiciones. |
| Ley 594 de 2000 | Por medio de la cual se dicta la Ley General de Archivos y se dictan otras disposiciones. |
| Ley 962 de 2005 | Por la cual se dictan disposiciones sobre racionalización de trámites y procedimientos administrativos de los organismos y entidades del Estado y de los particulares que ejercen funciones públicas o prestan servicios públicos. |
| Decreto 2623 de 2009 | Por el cual se crea el Sistema Nacional de Servicio al Ciudadano. |
| Ley 1474 de 2011 | Por la cual se dictan normas orientadas a fortalecer los mecanismos de prevención, investigación y sanción de actos de corrupción y la efectividad del control de la gestión pública. |
| Ley 1437 de 2011 | Por la cual se expide el Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo. |
| Ley 1581 de 2012 | Por la cual se dictan disposiciones generales para la protección de datos personales. |
| Decreto 019 de 2012 | Por el cual se dictan normas para suprimir o reformar regulaciones, procedimientos y trámites innecesarios existentes en la Administración Pública. |
| Decreto 2641 de 2012 | Por el cual se reglamentan los artículos 73 y 76 de la Ley 1474 de 2011. |
| Ley 1712 de 2014 | Por medio de la cual se crea la Ley de Transparencia y del Derecho de Acceso a la Información Pública Nacional y se dictan otras disposiciones. |
| Ley 1755 de 2015 | Por medio de la cual se regula el Derecho Fundamental de Petición y se sustituye un título del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo. |
| Decreto 1166 de 2016 | Por el cual se adiciona el capítulo 12 al Título 3 de la Parte 2 del Libro 2 del Decreto 1069 de 2015, Decreto Único |

| | | | | |
|--|----------------|------------------------|----------------|--------|
|  | PROCESO | SERVICIO AL COLOMBIANO | CÓDIGO | SCMN01 |
| | MANUAL | MANUAL DE SERVICIO | VERSIÓN | 5 |

Aprobado:


| | |
|-------------------------|---|
| | Reglamentario del Sector Justicia y del Derecho, relacionado con la presentación, tratamiento y radicación de las peticiones presentadas verbalmente. |
| Ley 1952 de 2019 | Por medio de la cual se expide el Código General Disciplinario, se derogan la Ley <u>734</u> de 2002 y algunas disposiciones de la Ley 1474 de 2011, relacionadas con el derecho disciplinario. |

2.3 Política Nacional

| Documento CONPES | Contenido |
|-------------------------|---|
| CONPES 3649 de 2010 | Política Nacional de Servicio al Ciudadano |
| CONPES 3783 de 2013 | Política Nacional de Eficiencia Administrativa al Servicio de Ciudadano. Modelo de Gestión Pública Eficiente al Servicio Al Colombiano. |
| CONPES 4070 de 2021 | Lineamientos de Política para la Implementación de un Estado Abierto. |

2.4 Instrumentos Normativos Internos

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

| | | | | |
|--|---------|------------------------|---------|--------|
|  | PROCESO | SERVICIO AL COLOMBIANO | CÓDIGO | SCMN01 |
| | MANUAL | MANUAL DE SERVICIO | VERSIÓN | 5 |

Aprobado:

3. ESTRUCTURA ESTRATÉGICA Y OPERATIVA

3.1 Componentes del Servicio al Colombiano en la Registraduría

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

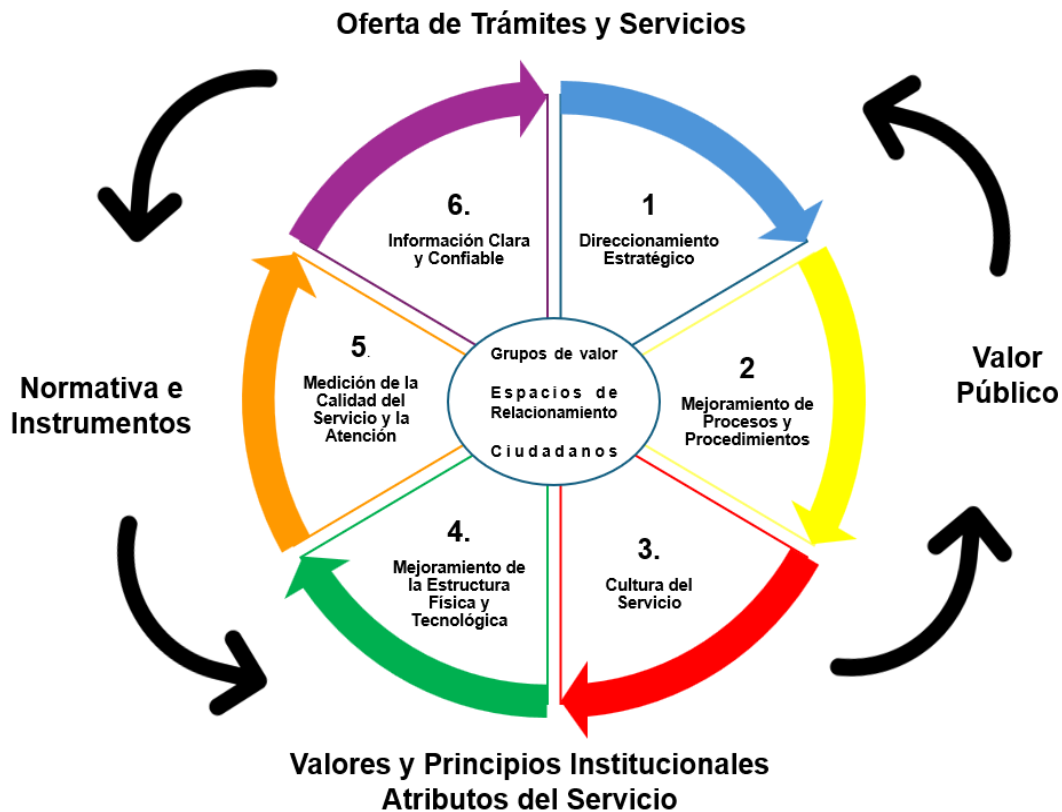



Figura 2. Estructura Estratégica y Operativa del Servicio - Componentes del Servicio al Ciudadano de la Registraduría
Fuente. Elaboración Propia - Oficina de Planeación

3.1.1 Direccionamiento Estratégico

Este componente da cuenta de la estructura formal institucional para el trabajo articulado y eficiente de gestión, el servicio y los espacios de relacionamiento con el ciudadano; de esta forma, promueve el compromiso entre la alta dirección y la coordinación de las áreas

| | | | | |
|--|----------------|------------------------|----------------|--------|
|  | PROCESO | SERVICIO AL COLOMBIANO | CÓDIGO | SCMN01 |
| | MANUAL | MANUAL DE SERVICIO | VERSIÓN | 5 |

Aprobado:

misionales, estratégicas y de apoyo, junto con la formulación de directrices y acciones planificadas para el desarrollo y ejecución de las funciones.

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

- Comité Directivo Ampliado

Como iniciativa del señor Registrador Nacional, además de los Directivos del nivel Central, participan en el Comité Directivo dos Delegados Departamentales, quienes representan el nivel desconcentrado, y con quienes se revisa y analiza el resultado del desarrollo de las acciones adelantadas por la Entidad en el marco de sus procesos estratégicos, misionales, de apoyo y control, y en caso de ser necesario se establecen las mejoras y líneas de trabajo por cada una de las áreas a efectos de garantizar un mejor servicio al ciudadano por parte de la Registraduría.


- Juntos por la Registraduría

Juntos por la Registraduría, es un espacio de reunión mensual de todos los servidores, en el que además, de compartir los avances en los planes de acción implementados por la Entidad, los logros, y los resultados adquiridos, es un espacio de formación y de reconocimiento a sus funcionarios, quienes, independientemente del área donde ejercen sus funciones, generan un impacto en la prestación de los servicios, lo cual hace más relevante su rol dentro de la Registraduría.

La participación de la Alta Dirección como de todos los servidores de la Registraduría en estos espacios, es fundamental para garantizar el éxito y el mejoramiento continuo.

- Política del servicio al ciudadano

La Registraduría mediante Resolución No. 12603 de 2024, adoptó la Política de Servicio y Atención al Usuario, como una política transversal a todos los procesos de la entidad para garantizar el acceso efectivo, oportuno y de calidad de los usuarios a sus derechos en la entidad. Esta política contribuye a fortalecer la cultura de servicio y atención al usuario en la entidad mediante el uso de un lenguaje claro y la implementación de acciones que fomenten la accesibilidad, el diálogo y la inclusión social de todos sus usuarios.

| | | | | |
|--|----------------|------------------------|----------------|--------|
|  | PROCESO | SERVICIO AL COLOMBIANO | CÓDIGO | SCMN01 |
| | MANUAL | MANUAL DE SERVICIO | VERSIÓN | 5 |

Aprobado:

- Alianzas Estratégicas y de Cooperación

Con el fin de potenciar la presencia y la capacidad de la Registraduría, resulta fundamental conforme a los procedimientos establecidos para ello, tanto en el nivel central como en el nivel desconcentrado, la realización de alianzas técnicas y económicas con entidades del nivel nacional y territorial, así como con los organismos de cooperación internacional, en los campos de identificación y asuntos electorales.

Estas alianzas, deben priorizar el fortalecimiento de la atención de las personas en condiciones de vulnerabilidad quienes requieran de sus documentos de identificación para acceder a los beneficios que otorga el Estado Colombiano, a través de las jornadas de identificación y registro civil en zonas de difícil acceso, la creación o ampliación de oficinas de atención a la población vulnerable bajo el modelo de las Oficinas para atención a OPADI de Bogotá y Medellín en las demás capitales del país, o de la adopción en las Delegaciones de los servicios que estas prestan, como lo es, el servicio de atención a domicilio, y capacitación en temas relacionados con la participación política.

- Plan Anticorrupción y Atención al Ciudadano Concertado

La Registraduría de forma concertada con las diferentes dependencias, diseña el Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano, a través del cual se fijan las estrategias para la lucha contra la corrupción en términos de prevención y mitigación de riesgos, y la atención al ciudadano. Dicho plan deberá estar alineado con el modelo y política de Servicio y Atención al Ciudadano adoptados por la Registraduría.


- Analítica de datos

La registraduría a través del desarrollo y la utilización de modelos analíticos, y la aplicación de técnicas de inteligencia artificial, mejorará y optimizará la toma de decisiones y la prestación de los servicios.

Así mismo, con la implementación del Gobierno de Datos se facilitará la administración y gestión de la información de la Entidad.

3.1.2 Mejoramiento de Procesos y Procedimientos

Comprende los requerimientos que debe cumplir la Registraduría en términos de procesos y procedimientos, documentación, racionalización de trámites y servicios, atención oportuna de las peticiones, quejas, reclamos y solicitudes que presenta la

| | | | | |
|--|----------------|------------------------|----------------|--------|
|  | PROCESO | SERVICIO AL COLOMBIANO | CÓDIGO | SCMN01 |
| | MANUAL | MANUAL DE SERVICIO | VERSIÓN | 5 |

Aprobado:

ciudadanía, y en general, la existencia y la implementación de protocolos y estándares para la prestación del servicio.

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

- Acciones de Mejora de Procesos y Procedimientos

Los responsables de los Macroprocesos deberán diseñar, presentar y actualizar acciones de mejora, cuando haya lugar, de los procesos y procedimientos a su cargo y que estén relacionados con la prestación de servicios, a fin de mejorar y facilitar la comunicación y la coordinación dentro de la Registraduría.


- Caracterización de los Colombianos que Acceden a los Trámites y Servicios de la Registraduría, y Caracterización de la Prestación del Servicio y del Estado de las Sedes

Los ejercicios de caracterización de los colombianos que acceden a los trámites y servicios de la registraduría, de la prestación del servicio y del estado de las sedes, resultan útiles en la medida que la información recolectada es el principal insumo para el diseño de las estrategias de mejoramiento, y la formulación de lineamientos y actividades que permitan optimizar la oferta institucional y el servicio al ciudadano.

En ese sentido los ejercicios de caracterización mencionados permiten entre otros, identificar los canales sobre los que se deben priorizar las acciones para la atención adecuada según el tipo de usuario, la forma en que se debe presentar la información, los ajustes que son fundamentales en la infraestructura física, las posibilidades de implementación de nuevas tecnologías para la provisión de trámites y servicios, los protocolos que se deben utilizar para interactuar con los ciudadanos, y los servicios que se deben entregar.

- Reglamentación del Trámite Interno de PQRSDC

La Registraduría actualizó mediante Resolución No. 9923 de 2024, el reglamento interno para el trámite de PQRSDC, con el objetivo de brindar un servicio más efectivo a los ciudadanos. Dicha reglamentación debe ser adoptada y socializada al interior de las diferentes dependencias del nivel central y el nivel desconcentrado.

| | | | | |
|--|----------------|------------------------|----------------|--------|
|  | PROCESO | SERVICIO AL COLOMBIANO | CÓDIGO | SCMN01 |
| | MANUAL | MANUAL DE SERVICIO | VERSIÓN | 5 |

Aprobado:

- Atención Efectiva y Oportuna de PQRSDC

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

- Niveles de Atención de las PQRSDC


La Registraduría con el objeto de brindar un servicio efectivo a los ciudadanos, estableció en el artículo 4° de la Resolución No. 9923 de 2024, los siguientes niveles de servicio:

- **Nivel 1.** Se refiere a las PQRSDC que versen sobre **(i)** información general o institucional de la Entidad; **(ii)** información disponible en la página web; y **(iii)** sobre la que existe algún pronunciamiento escrito o criterio definido previamente por la Entidad, que puedan ser directamente resueltas por el Grupo de Peticiones, Quejas y Reclamos, los agentes telefónicos, los funcionarios de la Oficina de Comunicaciones y Prensa que atienden redes sociales, y los servidores de los puntos de atención y sedes de la Registraduría Nacional del Estado Civil a nivel nacional, asignados para tal fin.
- **Nivel 2.** Corresponde a las PQRSDC que requieren de un análisis y estudio técnico y jurídico por parte de las dependencias del nivel central o desconcentrado, respecto de aquellos requerimientos efectuados por cualquier persona a través de los diferentes canales de atención, y los cuales versen o guarden relación con la naturaleza de las funciones que les fueron asignadas.

- Informes de PQRSDC

Con el propósito de realizar seguimiento y análisis a las PQRSDC, a través de los distintos canales de atención y con el fin de determinar la oportunidad, y la calidad de las respuestas y formular recomendaciones, el Grupo de PQRSDC elabora un informe trimestral el cual es socializado tanto en el nivel central como en el desconcentrado, y publicado en la página web.

Así mismo, semanalmente dicho grupo remite a todas las áreas del nivel central y a las Delegaciones el informe del estado del trámite de las PQRSDC que les fueron asignadas para su respuesta.

| | | | | |
|--|----------------|------------------------|----------------|--------|
|  | PROCESO | SERVICIO AL COLOMBIANO | CÓDIGO | SCMN01 |
| | MANUAL | MANUAL DE SERVICIO | VERSIÓN | 5 |

Aprobado:

Los informes tienen como objetivo, que los responsables de los procesos y las Delegaciones Departamentales, adopten los correspondientes planes de mejora, y garanticen las repuesta ágil, oportuna y de calidad a los requerimientos efectuados por los usuarios en ejercicio de su derecho fundamental de petición.

- **Formularios de PQRSDC**

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

- **Protocolos del Servicio al Ciudadano**

Teniendo en cuenta los diferentes canales de atención dispuestos por la Registraduría, se actualizó y se unificó en un solo documento el Protocolo de Atención al Colombiano, en el cual se establecen los lineamientos de atención y servicio basados en la comprensión, el respeto, amabilidad, y la agilidad para todos los servidores, en especial para quienes interactúan directamente con los usuarios. No obstante, dichos protocolos deben ser adoptados y apropiados por todos los servidores de la Entidad.

- **Preguntas Frecuentes**


La Registraduría elaborará, implementará, y actualizará la herramienta de preguntas frecuentes en lenguaje claro, que sirva como insumo para la prestación de servicio en los diferentes canales de atención.

- **Protección de Datos Personales**

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

3.1.3 Cultura del Servicio

Los servidores de la Registraduría, con independencia del área en que desempeñan sus funciones, generan un impacto en la ciudadanía. En tal sentido, la sensibilización del

| | | | | |
|--|----------------|------------------------|----------------|--------|
|  | PROCESO | SERVICIO AL COLOMBIANO | CÓDIGO | SCMN01 |
| | MANUAL | MANUAL DE SERVICIO | VERSIÓN | 5 |

Aprobado:

servidor frente a las necesidades y expectativas de los ciudadanos y la gestión de los recursos hacen parte de la atención integral y la gestión ética institucional. Para ello, es necesaria la atención cálida, humana y efectiva en todos los espacios de relacionamiento y niveles de corresponsabilidad.

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

- Jornadas de Inducción y Reinducción de Servidores

Con el fin de brindar una visión general de la Registraduría y de sus fondos adscritos, de sus principios y valores, y del direccionamiento estratégico, la Gerencia de Talento Humano organiza cursos virtuales de inducción y reinducción, dirigidos a integrar a los nuevos servidores a la cultura organizacional de la entidad, proporcionándoles los medios necesarios para su adaptación y comprensión del nuevo rol que adquiere, para que pueda dentro del marco de sus competencias desempeñar las funciones asignadas al cargo y generar dentro de las mismas, una adecuada atención y prestación de servicios al ciudadano.

- Plan Institucional de Formación y Capacitación


Dentro del Plan Institucional de Formación y Capacitación de la Registraduría del año 2024, publicado en la Intranet, se consideran capacitaciones relacionadas con la atención y el servicio al ciudadano.

- Estrategias de Cambio Cultural

La Registraduría a través de la Gerencia de Talento Humano, la Oficina de Planeación y la Oficina de Comunicaciones y Prensa establecerá estrategias de Cambio Cultural orientadas a mejorar la forma de pensar de los servidores públicos sobre su gestión y los mecanismos tendientes a prestar un mejor servicio al ciudadano. Dicho cambio de actitud en el servicio se verá reflejado en los resultados de las encuestas de satisfacción, que dan cuenta de la mejora continua sobre la forma en que se presta el servicio a los usuarios o partes interesadas a través de los diferentes canales de atención.

- Capacitación sobre el Protocolo del Servicio adoptado por la Entidad

El protocolo del servicio incluye las reglas de formalidad que se deben tener en cuenta por todos los servidores públicos de la Registraduría para prestar un mejor servicio a los

| | | | | |
|--|----------------|------------------------|----------------|--------|
|  | PROCESO | SERVICIO AL COLOMBIANO | CÓDIGO | SCMN01 |
| | MANUAL | MANUAL DE SERVICIO | VERSIÓN | 5 |

Aprobado:

usuarios o partes interesadas, la capacitación a todos los funcionarios, la cual debe realizar en el nivel central la oficina de planeación y el nivel desconcentrado los enlaces de planeación, debe incluir a las personas que al interior de la Entidad prestan el servicio de seguridad.

3.1.4 Mejoramiento de la Estructura Física y Tecnológica

El acceso a la oferta institucional debe incluir áreas físicas y virtuales que permitan el goce y la satisfacción de las necesidades. Esta infraestructura debe facilitar los trámites que realizan los ciudadanos, sin ningún tipo de impedimento.

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

- Mejoramiento de la Infraestructura Física


La Entidad a través del proyecto de inversión “*Adecuación y Mantenimiento de la Infraestructura de las Sedes de la Registraduría Nacional del Estado Civil*”, y con base en un ejercicio de autodiagnóstico de sus espacios físicos, establecerá un plan de acción para adecuar y mejorar la infraestructura física, principalmente de las sedes de la entidad en el nivel desconcentrado con la finalidad de garantizar la accesibilidad y la debida prestación de servicios a sus usuarios.

- Mejoramiento de la Herramientas Tecnológicas

La Registraduría a través de los procesos de revisión y evaluación de sus sistemas de información y del análisis de la información, adoptará las acciones necesarias para mejorar las herramientas existentes e implementará soluciones que respondan a las necesidades identificadas.

- Mejoramiento continuo de la Página Web

La Registraduría realizará constantemente los ajustes necesarios en su página web, a fin de facilitar el acceso al portafolio de servicios de la Entidad, al módulo de PQRSD, así como para mejorar el buscador y la actualización de la información alojada en esta.

| | | | | |
|--|----------------|------------------------|----------------|--------|
|  | PROCESO | SERVICIO AL COLOMBIANO | CÓDIGO | SCMN01 |
| | MANUAL | MANUAL DE SERVICIO | VERSIÓN | 5 |

Aprobado:

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

La Registraduría, preocupada por garantizar una mejor atención a las personas con discapacidad, adoptará las medidas necesarias para lograr una mejor comunicación de la información y la prestación de los servicios, a través de la implementación de estrategias como el “**centro de relevo**” para la atención de las personas con discapacidad auditiva, la instalación de “**señalización podotáctil**”, el “**mejoramiento de las condiciones locativas y la capacidad de la infraestructura**” a fin de que permita la accesibilidad en las sedes que se requiera, entre otras.

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

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

3.1.5 Medición de la Calidad del Servicio y la Atención


Este componente se orienta a realizar seguimiento al cumplimiento de las acciones programadas, los resultados, impactos y oportunidades de mejora en la ejecución de los planes desarrollados para garantizar el acceso y la prestación de la oferta institucional acompañados de la eficiencia en la atención al ciudadano.

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

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

Con el propósito de asegurar una atención y un servicio incluyente, oportuno, efectivo, claro, imparcial, digno, transparente y de calidad, la Registraduría establece herramientas para medir la satisfacción y la pertinencia del servicio en términos de tiempo (espera, atención, respuesta), modo (claridad en los requisitos y mecanismos), lugar, calidad de la atención, desempeño de los servicios públicos, accesibilidad, usabilidad, pertinencia, relevancia, entre otras, a través de las encuestas de satisfacción en la atención y prestación de servicios a través de los diferentes canales, y la de atención y respuesta de PQRSDC.

Dichas encuestas son revisadas y analizadas por la Oficina de Planeación, y sus coordinaciones de PQRSDC y Analítica de Datos, a través de los informes que detallan

| | | | | |
|--|----------------|------------------------|----------------|--------|
|  | PROCESO | SERVICIO AL COLOMBIANO | CÓDIGO | SCMN01 |
| | MANUAL | MANUAL DE SERVICIO | VERSIÓN | 5 |

Aprobado:

los resultados obtenidos por la calificación de cada uno de los aspectos contemplados para la verificación de la atención y prestación del servicio.

Los informes, son socializados tanto en el nivel central como en el desconcentrado, a fin de que se corrijan las falencias que pudieran presentarse en la atención y prestación de los servicios a través de cualquiera de los canales dispuestos para ello, y realizar las acciones de mejora a que haya lugar.

3.1.6 Información Clara y Confiable

Este componente tiene como propósito mejorar su comunicación con la ciudadanía, lo cual implica facilitar la comprensión de la información que se le brinda. El lenguaje claro debe garantizar la certidumbre sobre las condiciones de tiempo, modo y lugar en que se atenderá su requerimiento o se gestionará su trámite.

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

- **Observatorio Electoral**


La Registraduría puso a disposición en la página web de la entidad el Observatorio Electoral, una ventana única en función de la democracia y la transparencia electoral, a través de la cual los usuarios y partes interesadas podrán consultar los resultados electorales y estadísticas consolidadas por la Dirección de Gestión Electoral de las elecciones ordinarias realizadas entre 1997 y el 2023. Así mismo, podrán consultar las estadísticas asociadas a la criminalidad electoral desde el 2010 hasta el 2023, y el visor de Registro Civil, que contiene los registros históricos de nacimientos, matrimonios y defunciones en Colombia desde 1970.

- **Gobierno de Datos**

La Registraduría implementará un proyecto de gobierno de datos para la administración interna de los datos, y su divulgación.

- **Publicación de Información**

La Registraduría a través de la Oficina de Comunicaciones y Prensa, desarrollará diferentes estrategias para garantizar que la información publicada a través de su página web, redes sociales, y demás medios utilizados, relativa a los trámites y servicios de la

| | | | | |
|--|----------------|------------------------|----------------|--------|
|  | PROCESO | SERVICIO AL COLOMBIANO | CÓDIGO | SCMN01 |
| | MANUAL | MANUAL DE SERVICIO | VERSIÓN | 5 |


Aprobado:

Entidad sea homogénea, clara, completa y actualizada, a efectos de que nuestros usuarios se sientan parte de la entidad.

3.2 Responsables

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

| RESPONSABLE | RESPONSABILIDAD |
|---|--|
| Registrador Nacional del Estado Civil | <ul style="list-style-type: none"> - Impartir los lineamientos para la implementación de la política del Servicio y atención a los usuarios de la Registraduría Nacional del Estado Civil en los niveles central y desconcentrado. - Garantizar la adecuada armonización entre los recursos y los esfuerzos institucionales para mejorar y optimizar el servicio y la atención a los usuarios. - Fomentar, con el apoyo de todas las dependencias de la Registraduría Nacional del Estado Civil, el cumplimiento de estándares de excelencia y calidad en el servicio y la atención a los usuarios. |
| Comité Directivo | <ul style="list-style-type: none"> - Revisar los informes de medición de la experiencia ciudadana, y adoptar las medidas preventivas o correctivas que garanticen el acceso efectivo, oportuno y de calidad de los usuarios a sus derechos con la entidad en los escenarios institucionales de relacionamiento. - Evaluar la implementación de la Política de Servicio y Atención al Usuario. |
| Oficina de Planeación | <ul style="list-style-type: none"> - Liderar el direccionamiento estratégico para la implementación de la política en los niveles central y desconcentrado, según lo establecido en el Manual de Servicio. - Formular y actualizar el Manual de Servicio de la entidad y las herramientas de seguimiento a la interacción con los usuarios en la entidad, según su caracterización, la metodologías establecidas para ello, y la normativa vigente. |
| Oficina de Control Interno | <ul style="list-style-type: none"> - Revisar y hacer seguimiento a los planes de mejoramiento. |
| Secretario General, Registradores Delegados, Gerentes, Directores y Jefes de Oficina | <ul style="list-style-type: none"> - Implementar la Política y los lineamientos del Servicio y la Atención a los Usuario en sus dependencias. |

| | | | | |
|---|----------------|------------------------|----------------|--------|
|  REGISTRADURÍA NACIONAL DEL ESTADO CIVIL | PROCESO | SERVICIO AL COLOMBIANO | CÓDIGO | SCMN01 |
| | MANUAL | MANUAL DE SERVICIO | VERSIÓN | 5 |


Aprobado:

| | |
|--|--|
| | <ul style="list-style-type: none"> - Garantizar la aplicación de los procesos, procedimientos, lineamientos y formatos establecidos para el servicio y la atención de usuarios. - Implementar las acciones de mejora cuando haya lugar a ello, a fin de garantizar la prestación eficiente y oportuna del servicio. |
| Registradores Distritales y Delegados Departamentales | <ul style="list-style-type: none"> - Dirigir la relación de la entidad con sus usuarios en su circunscripción, teniendo en cuenta las competencias, los procesos, procedimientos y lineamientos establecidos en el Manual de Servicio, las metodologías establecidas y la normativa vigente. - Implementar la Política y los lineamientos del Servicio y la Atención a los Usuario en su circunscripción. - Implementar las acciones de mejora cuando haya lugar a ello, a fin de garantizar la prestación eficiente y oportuna del servicio. |
| Registradores Especiales, Auxiliares y Municipales | <ul style="list-style-type: none"> - Administrar los canales de atención y la gestión del relacionamiento con los usuarios, de conformidad con los componentes del servicio del usuario en la Registraduría, descritos en <i>Manual de servicio</i> (SCMN01), la normativa vigente y los procesos y procedimientos. - Orientar a los usuarios bajo los parámetros establecidos en el <i>Manual de servicio</i>, la normativa vigente y los procesos de la entidad. - Aplicar los lineamientos establecidos en el <i>Manual de servicio</i> (SCMN01), junto con los procesos y la normativa relacionada. |
| Coordinadores de grupo, servidores públicos, y contratistas | <ul style="list-style-type: none"> - Adoptar las directrices establecidas por la entidad en relación con el servicio y la atención al usuario. - Aplicar los procesos, procedimientos, lineamientos y formatos establecidos para el servicio y la atención de usuarios. |

3.3 Valores y Principios Estratégicos

El Servicio y la Atención a los Colombianos por parte de la Registraduría se rige por los siguientes valores y principios adoptados en el Plan Estratégico 2023-2027 y en el Código de Integridad².

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

| | | | | |
|--|----------------|------------------------|----------------|--------|
|  | PROCESO | SERVICIO AL COLOMBIANO | CÓDIGO | SCMN01 |
| | MANUAL | MANUAL DE SERVICIO | VERSIÓN | 5 |

Aprobado:

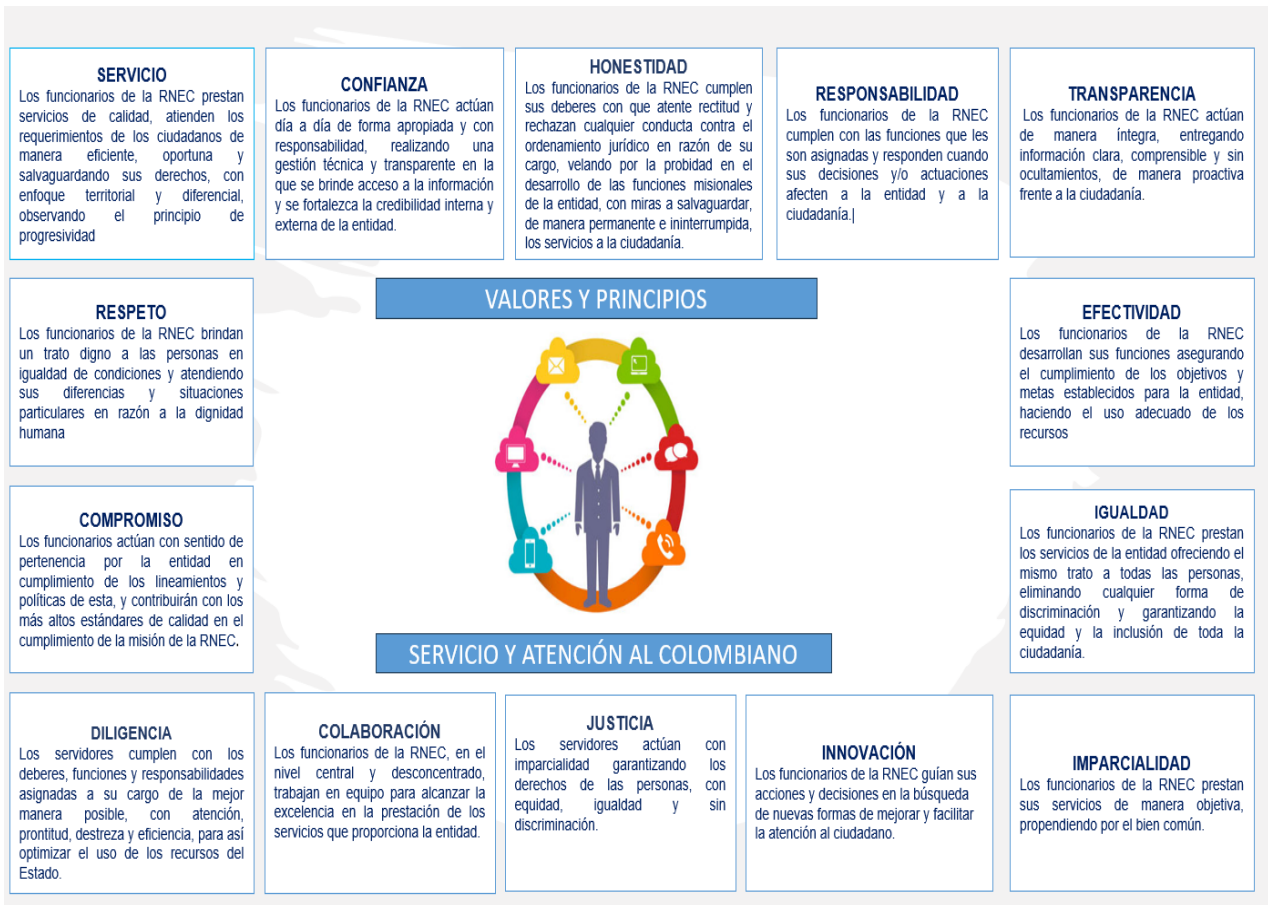



Figura 3. Valores y Principios del Servicio y la Atención a los Colombianos.

Fuente. Elaboración Propia - Oficina de Planeación.

3.4. Atributos del Servicio y la Atención a los Colombianos

La Registraduría con el propósito de prestar un servicio transparente, incluyente y de calidad, y dando cumplimiento a las necesidades y en la medida en que se pueda las expectativas de los colombianos, desarrolla la gestión del servicio y la atención a sus usuarios a partir de los siguientes atributos:

| | | | | |
|--|----------------|------------------------|----------------|--------|
|  | PROCESO | SERVICIO AL COLOMBIANO | CÓDIGO | SCMN01 |
| | MANUAL | MANUAL DE SERVICIO | VERSIÓN | 5 |

Aprobado:




Figura 4. Atributos del servicio y la Atención a los Colombianos
Fuente. Elaboración Propia – Oficina de Planeación

3.5 Instrumentos


La Registraduría dispone de instrumentos que fortalecen la estructura organizacional, que está enfocada en el servicio al ciudadano; es así como en la intranet y la página web de la entidad, el servidor público podrá acceder a múltiples herramientas de orientación y capacitación, entre otros:

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

| | | | | |
|--|----------------|------------------------|----------------|--------|
|  | PROCESO | SERVICIO AL COLOMBIANO | CÓDIGO | SCMN01 |
| | MANUAL | MANUAL DE SERVICIO | VERSIÓN | 5 |

Aprobado:

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

| | | | | |
|--|----------------|------------------------|----------------|--------|
|  | PROCESO | SERVICIO AL COLOMBIANO | CÓDIGO | SCMN01 |
| | MANUAL | MANUAL DE SERVICIO | VERSIÓN | 5 |

Aprobado:

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


4. ESPACIOS DE RELACIONAMIENTO EN LA REGISTRADURÍA

4.1 Escenarios de interacción

La Registraduría en el ejercicio propio de sus funciones y de conformidad con lo expuesto anteriormente, promueve espacios de confianza, participación, transparencia e innovación, a través de los cuales garantiza el acceso a servicios transparentes, incluyentes y de calidad, y protege los derechos de los colombianos. Teniendo en cuenta que hemos trascendido del trabajo para el ciudadano al escenario donde se trabaja con el ciudadano como el aliado de la administración pública, nuestros cuatro escenarios de interacción con los ciudadanos y partes interesadas están vinculados por el diálogo, la corresponsabilidad y la retroalimentación.



Figura 5. Escenarios de interacción de la Registraduría
Fuente: Elaboración Propia – Oficina de Planeación

| | | | | |
|---|----------------|------------------------|----------------|--------|
|  REGISTRADURÍA NACIONAL DEL ESTADO CIVIL | PROCESO | SERVICIO AL COLOMBIANO | CÓDIGO | SCMN01 |
| | MANUAL | MANUAL DE SERVICIO | VERSIÓN | 5 |

Aprobado:

4.1.1 Acceso a la Información Pública

Los usuarios y partes interesadas pueden acceder con facilidad a los canales dispuestos por la entidad para la consulta y difusión de información, para presentar solicitudes de acceso a la información, y el acceso a instrumentos como el portafolio de servicios, manuales, cartillas, carta de trato digno, entre otros.

4.1.2 Adelantar Trámites y Servicios

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

4.1.3 Presentar Derechos de Petición

La Registraduría dispone de diferentes canales de comunicación a través de los cuales los ciudadanos pueden presentar en ejercicio de su derecho fundamental de petición pueda presentar PQRSDC (peticiones, quejas, reclamos, sugerencias, denuncias, consultas.


4.1.4 Participar y Colaborar

A través de instrumentos como las encuestas de satisfacción, la presentación de derechos de petición y la participación y seguimiento de la rendición de cuentas de la entidad, además de otros instrumentos, se fomenta el diálogo y la corresponsabilidad con la ciudadanía. Al hacer partícipe a la ciudadanía, no solo se generan espacios de confianza, sino de transparencia y legalidad.

4.2 Canales de Atención y Servicio al Ciudadano³

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

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

| | | | | |
|--|----------------|------------------------|----------------|--------|
|  | PROCESO | SERVICIO AL COLOMBIANO | CÓDIGO | SCMN01 |
| | MANUAL | MANUAL DE SERVICIO | VERSIÓN | 5 |

Aprobado:

4.2.1 Físico

- Correspondencia de las Oficinas Centrales

Ubicado en la Oficina de Archivo y Correspondencia de la Av. calle 26 N.º 50-51, CAN, Bogotá, D. C., Colombia.

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

- Correspondencia en las Delegaciones Departamentales

Ubicada en cada una de las sedes de la Delegaciones Departamentales

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

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

- Buzón de sugerencias

Ubicados en cada sede u oficina de la Registraduría Nacional

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

- Centro de atención e información al Ciudadano (CAIC)

Ubicado en la ciudad de Bogotá D.C.

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

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

- Registradurías Especiales, Auxiliares y Municipales

Ubicadas en todo el territorio nacional

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

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

- Oficinas de Atención Preferencial para Discapacitados


Ubicadas en las siguientes ciudades:

Bogotá:

Super CADE de la Calle 13

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

Horario de atención:

| | | | | |
|---|----------------|------------------------|----------------|--------|
|  REGISTRADURÍA NACIONAL DEL ESTADO CIVIL | PROCESO | SERVICIO AL COLOMBIANO | CÓDIGO | SCMN01 |
| | MANUAL | MANUAL DE SERVICIO | VERSIÓN | 5 |

Aprobado:

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

Sábados de 8:00 a. m. a 12:00 m.

Teléfono: (+601) 237 8973

Correo: opadidistrito@registraduria.gov.c

Medellín:

Calle 44A No.75 -104

Horario de atención:

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

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

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

Celular: 300 912 4000, ext.: 015061

Correo: opadiantioquia@registraduria.gov.co

- Exterior

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

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

4.2.2 Virtual

- Página Web Institucional


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

- Portafolio de Servicios

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

- Formulario Virtual de Atención

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

| | | | | |
|--|----------------|------------------------|----------------|--------|
|  | PROCESO | SERVICIO AL COLOMBIANO | CÓDIGO | SCMN01 |
| | MANUAL | MANUAL DE SERVICIO | VERSIÓN | 5 |

Aprobado:

- **Asistente Virtual**

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

- **Encuestas de satisfacción**

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

- **Rendición de cuentas**

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

- **Redes**

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

4.2.3 Atención telefónica

PBX (+571) 220 2880


Grupo PQR ext.: 1194

Horario de atención:

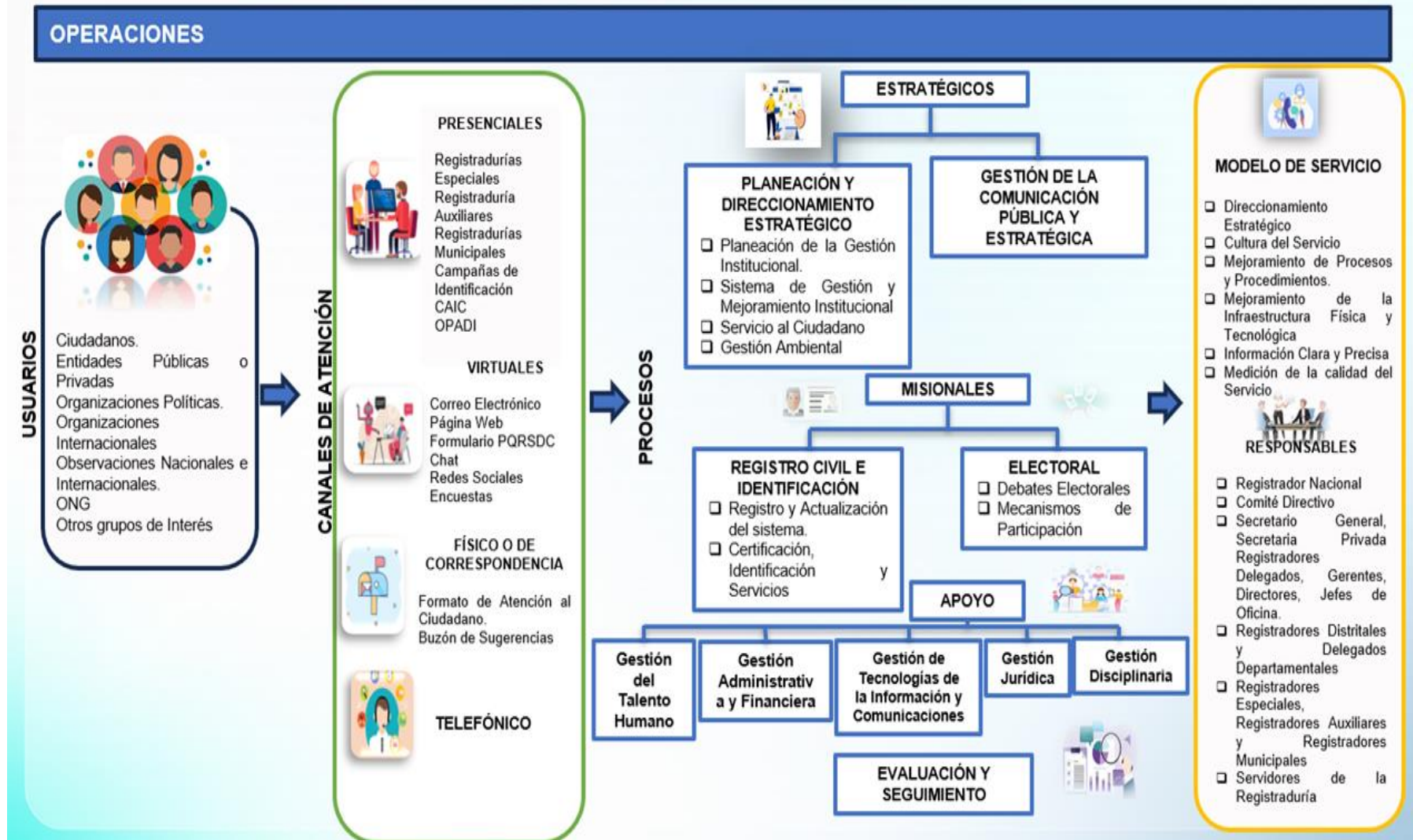
Lunes a viernes de 8:00 a. m. a 5:00 p. m. (jornada continua)


5 MODELO DE SERVICIO Y ATENCIÓN AL USUARIO DE LA REGISTRADURÍA

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

| | | | | |
|---|----------------|------------------------|----------------|--------|
|  REGISTRADURÍA NACIONAL DEL ESTADO CIVIL | PROCESO | SERVICIO AL COLOMBIANO | CÓDIGO | SCMN01 |
| | MANUAL | MANUAL DE SERVICIO | VERSIÓN | 5 |

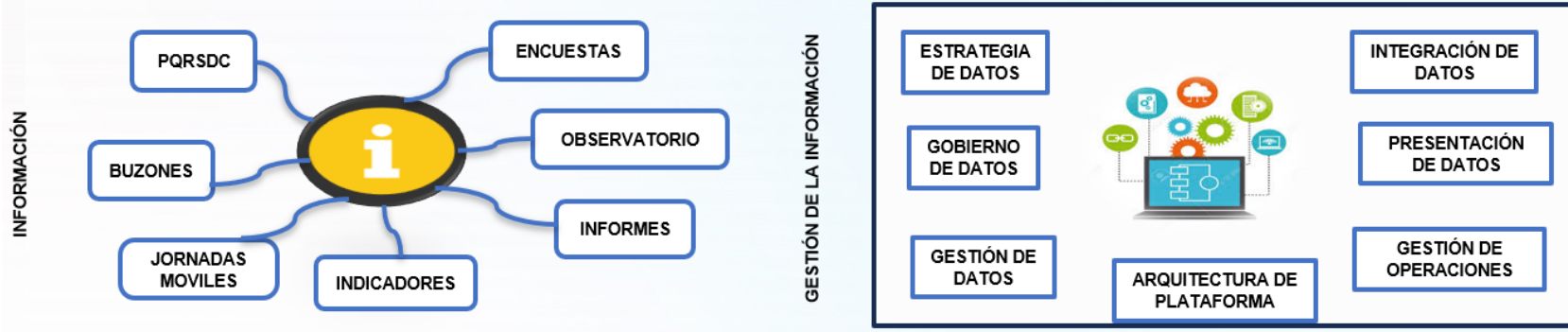
Aprobado:



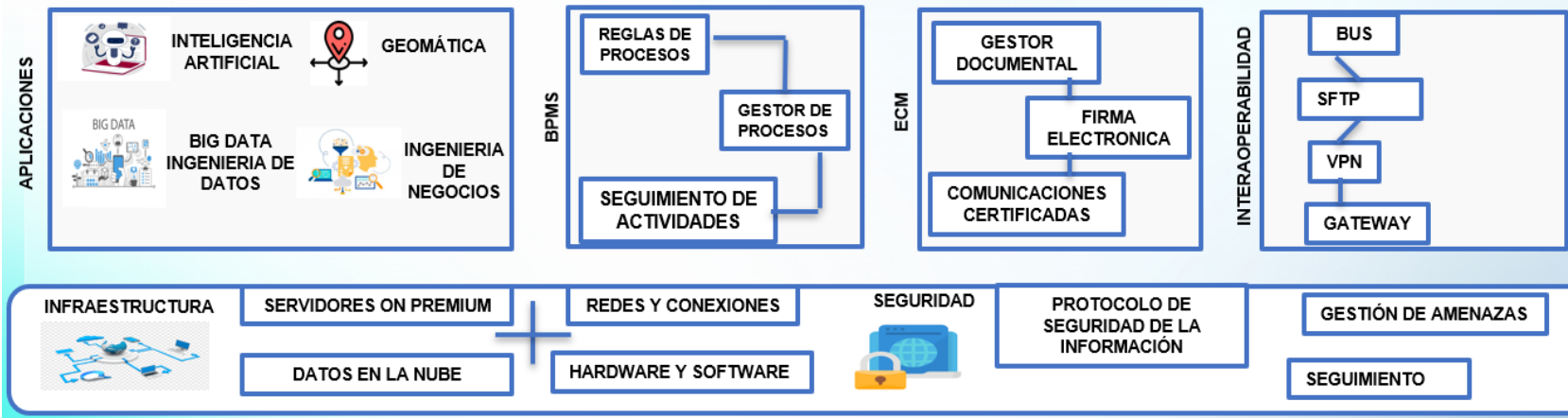
| | | | | |
|--|----------------|------------------------|----------------|--------|
|  | PROCESO | SERVICIO AL COLOMBIANO | CÓDIGO | SCMN01 |
| | MANUAL | MANUAL DE SERVICIO | VERSIÓN | 5 |


Aprobado:

DATOS

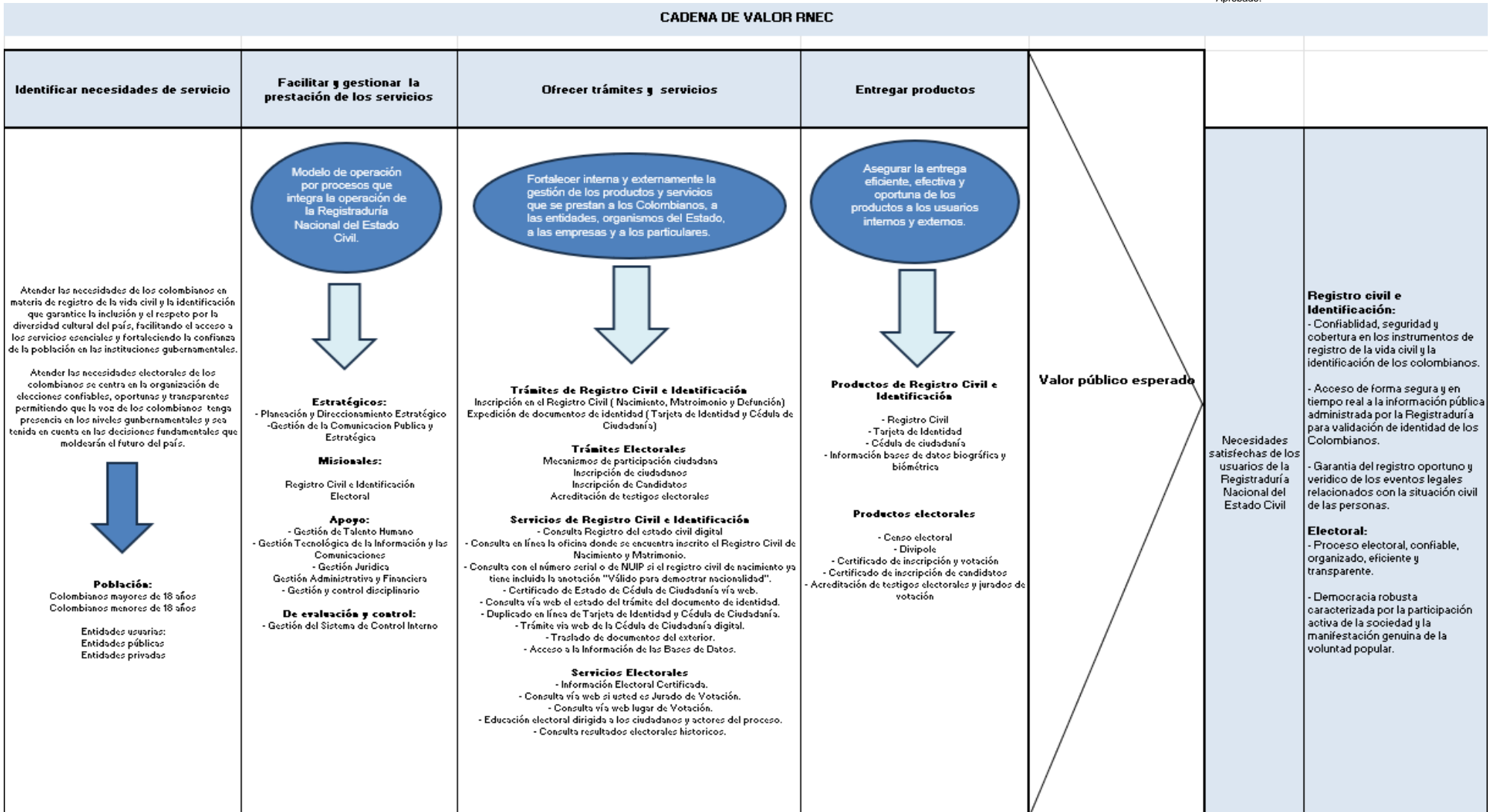



TECNOLOGÍA



| | | | | |
|---|----------------|------------------------|----------------|--------|
|  REGISTRADURÍA NACIONAL DEL ESTADO CIVIL | PROCESO | SERVICIO AL COLOMBIANO | CÓDIGO | SCMN01 |
| | MANUAL | MANUAL DE SERVICIO | VERSIÓN | 5 |

Aprobado:



| | | | | |
|--|----------------|------------------------|----------------|--------|
|  | PROCESO | SERVICIO AL COLOMBIANO | CÓDIGO | SCMN01 |
| | MANUAL | MANUAL DE SERVICIO | VERSIÓN | 5 |

Aprobado:

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

| | | |
|--|---|--|
| ELABORÓ: Diego Fernando Zabala Coordinador Grupo de PQRSD | REVISÓ: Sandra Liliana Sánchez Coordinadora de Calidad | APROBÓ: Zamira M. Gómez C. Jefe de la Oficina de Planeación |
| FECHA: 15/10/2024 | FECHA: 25/10/2024 | FECHA: 26/11/2024 |