

 REGISTRADURÍA NACIONAL DEL ESTADO CIVIL	PROCESO	SERVICIO AL COLOMBIANO	CÓDIGO	SCPD02
	PROCEDIMIENTO	ATENCIÓN Y SERVICIO A LOS COLOMBIANOS A TRAVÉS DE DIFERENTES CANALES	VERSIÓN	6

1. OBJETIVO

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.

2. ALCANCE

Inicia con la identificación de las necesidades y expectativas de los usuarios frente a la atención por parte la RNEC y la definición, elaboración, actualización y socialización de la información, directrices e instrumentos en materia de atención al colombiano, continúa con la ejecución de las actividades del componente de Servicio al Colombiano del Plan Anticorrupción y de Atención al Colombiano (PAyAC) y la atención a los colombianos por los diferentes canales y sedes de atención, y termina con la medición de la satisfacción de los usuarios frente a la atención brindada y la implementación de acciones de mejora a la atención y servicio a los colombianos a través de diferentes canales.

3. ÁMBITO DE APLICACIÓN

Este procedimiento aplica en el nivel central y desconcentrado para los canales presencial, telefónico, medio físico y virtual dispuestos por la Registraduría Nacional del Estado Civil para la atención al público.

4. BASE DOCUMENTAL

- Manual de Servicio a los Colombianos RNEC (SCMN01)
- Portafolio de servicios, página web RNEC (SCGU01)
- Protocolo de atención a los colombianos RNEC (SCPT01)
- Protocolo de atención de PQRSDC a través del canal telefónico (SCPT02)
- Estudio de caracterización de los colombianos que acceden a los trámites y servicios que presta la Registraduría Nacional del Estado Civil (SCDC01)
- Carta de trato digno a los usuarios (SCFT07)
- Encuesta de caracterización de los colombianos que acceden a los trámites y servicios que presta la Registraduría Nacional del Estado Civil (SCFT08)
- Encuesta web de atención y satisfacción del colombiano frente a la atención de la RNEC (SCFT09)
- Encuesta web de satisfacción en la atención de PQRSDC en la RNEC (SCFT11)
- Plan Anticorrupción y de Atención al colombiano, componente de Servicio al Colombiano (PGFT33)

 REGISTRADURÍA NACIONAL DEL ESTADO CIVIL	PROCESO	SERVICIO AL COLOMBIANO	CÓDIGO	SCPD02
	PROCEDIMIENTO	ATENCIÓN Y SERVICIO A LOS COLOMBIANOS A TRAVÉS DE DIFERENTES CANALES	VERSIÓN	6

5. BASE LEGAL

Norma (número y fecha)	Directriz
Constitución Política de Colombia.	Servir a la Comunidad como fin esencial del Estado. (Artículo 1) Deberes de las personas, autoridades y servidores públicos. (Artículo 2) Principio y Derecho de igualdad ante la Ley. (Artículo 6) Derecho a la libertad de expresión y a recibir información. (Artículo 13) Derecho de Petición. (Artículo 23) Derecho a acceder a los documentos públicos salvo los casos que establezca la Ley. (Artículo 74) Principios de la Función Pública. (Artículo 95) Finalidades Sociales del estado. (Artículo 209)
Política Nacional Documento CONPES 3649 de 2010.	Establece la Política Nacional de Servicio al Ciudadano la cual define lineamientos generales con el fin de coordinar las acciones a cargo de la Nación encaminadas al apoyo de las labores que se desarrollan para incrementar la confianza y la satisfacción de la ciudadanía con los servicios prestados por la Administración Pública Nacional de manera directa o a través de particulares. Estrategia centrada en actividades específicas de desarrollo institucional para el mejoramiento de la gestión y en el fortalecimiento de los canales de atención al ciudadano”. (Aplica todo el documento).
Política Nacional de Servicio al Ciudadano. Documento CONPES 3785 de 2013	Adopta la Política Nacional de Eficiencia Administrativa al Servicio del Ciudadano y el Modelo de Gestión Pública eficiente al Servicio del Colombiano, cuyo objetivo general es mejorar la efectividad, la colaboración y la eficiencia para atender oportunamente y con calidad los requerimientos de los ciudadanos. (aplica todo el documento) (Aplica todo el Documento).
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.
Decreto 2623 de 2009	Crea el Sistema Nacional de Servicio al Ciudadano donde se plantean los lineamientos que tienden al mejoramiento de canales de atención. Aplica toda la norma.

 REGISTRADURÍA NACIONAL DEL ESTADO CIVIL	PROCESO	SERVICIO AL COLOMBIANO	CÓDIGO	SCPD02
	PROCEDIMIENTO	ATENCIÓN Y SERVICIO A LOS COLOMBIANOS A TRAVÉS DE DIFERENTES CANALES	VERSIÓN	6

Ley 1474 del 2011	<p>“Estatuto Anticorrupción”. Dicta normas orientadas a fortalecer los mecanismos de prevención, investigación y sanción de actos de corrupción y la efectividad del control de la gestión pública.</p> <p>Establece la obligatoriedad de elaborar un plan anticorrupción y de atención al ciudadano y de contar con una dependencia encargada de recibir y tramitar peticiones, quejas, reclamos y sugerencias. (Capítulo 6. Artículos 73, 75 y 76).</p>
Ley 1437 del 2011, capítulo 2	<p>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.</p> <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. <p>Modificada por la Ley 1755 de 2015. Regulando el derecho fundamental de petición.</p>
Decreto 019 de 2012	<p>Decreto antitrámites. Por el cual se dictan normas para suprimir o reformar regulaciones, procedimientos y trámites innecesarios existentes en la administración pública.</p> <p>“Atención especial a infantes, mujeres gestantes, personas en situación de discapacidad, adultos mayores y veteranos de la fuerza pública. Todas las entidades del Estado o particulares que cumplan funciones administrativas, para efectos de sus actividades de atención al público, establecerán mecanismos de atención preferencial a infantes, personas con algún tipo de discapacidad, mujeres gestantes, adulto mayor y veterano de la Fuerza Pública.” Artículo 13.</p>
Ley 1581 de 2012	<p>Dicta disposiciones generales para la protección de datos personales y desarrolla el derecho constitucional que tienen todas las personas a conocer, actualizar y rectificar las informaciones que se hayan recogido sobre ellas en bases de datos o archivos, y los demás derechos, libertades y garantías constitucionales a que se refiere el derecho al buen nombre consagrado en el artículo 15 de la Constitución Política; así como el derecho a la información consagrado en el artículo 20 de la misma.</p>

 REGISTRADURÍA NACIONAL DEL ESTADO CIVIL	PROCESO	SERVICIO AL COLOMBIANO	CÓDIGO	SCPD02
	PROCEDIMIENTO	ATENCIÓN Y SERVICIO A LOS COLOMBIANOS A TRAVÉS DE DIFERENTES CANALES	VERSIÓN	6

Ley 1712 del 2014. Ley de Transparencia y del Derecho de Acceso a la Información Pública Nacional	La ley de transparencia y del derecho de acceso a la información pública nacional regula el derecho de acceso a la información pública, los procedimientos para el ejercicio y garantía del derecho y las excepciones a la publicidad de información.
Ley 1755 del 2015	<p>Regula el Derecho fundamental de Petición formulado ante las autoridades en los siguientes aspectos:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Objeto y modalidades del derecho de petición ante autoridades. (Artículo 13). - Términos para resolver las distintas modalidades de peticiones. (Artículo 14). - Presentación y radicación de peticiones. (Artículo 15). - Contenido de las peticiones. (Artículo 16). - Peticiones incompletas y desistimiento tácito. (Artículo 17). - Desistimiento expreso de la petición. (Artículo 18). - Peticiones irrespetuosas, oscuras o reiterativas. (Artículo 19). - Atención prioritaria de peticiones. (Artículo 20). - Funcionario sin competencia. (Artículo 21). - Organización para el trámite interno y decisión de las peticiones. (Artículo 22). - Deberes especiales de los personeros distritales y municipales y de los servidores de la Procuraduría y la Defensoría del Pueblo. (Artículo 23). - Informaciones y documentos reservados (Artículo 24); - Rechazo de las peticiones de información por motivo de reserva (Artículo 25); insistencia del solicitante en caso de reserva. (Artículo 26) inaplicabilidad de las excepciones. (Artículo 27). - Alcance de los conceptos. (Artículo 28). - Reproducción de documentos. (Artículo 29). - Peticiones entre autoridades. (Artículo 30). - Falta disciplinaria. (Artículo 30).

 REGISTRADURÍA NACIONAL DEL ESTADO CIVIL	PROCESO	SERVICIO AL COLOMBIANO	CÓDIGO	SCPD02
	PROCEDIMIENTO	ATENCIÓN Y SERVICIO A LOS COLOMBIANOS A TRAVÉS DE DIFERENTES CANALES	VERSIÓN	6

Decreto 103 del 2015	Reglamenta parcialmente la Ley 1712 de 2014 (Transparencia y del Derecho de Acceso a la Información Pública). Aplica toda la norma, específicamente en los que se refiere a las solicitudes de acceso a la información pública: Medios idóneos para recibir solicitudes de información pública. (Artículo 16), Seguimiento a las solicitudes de información pública. (Artículo 17), Contenido y oportunidad de las respuestas a solicitudes de acceso a información pública. (Artículo 19.), Contenido del acto de respuesta de rechazo o denegación del derecho de acceso a información pública por clasificación o reserva. (Artículo 33) e Informes de solicitudes de acceso a información. (Artículo 52)
Decreto 124 de 2016	“Por el cual se sustituye el Título 4 de la Parte 1 del Libro 2 del Decreto 1081 de 2015”. Las entidades públicas deben contar con un Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano.

6. DEFINICIONES

- **Canales de atención:** La RNEC ha dispuesto para la atención y servicio a los colombianos los siguientes canales:
- **Canal de atención presencial:** Canal de comunicación entre la RNEC y el peticionario cuando este hace presencia física en los diferentes puntos de atención y sedes de la RNEC a nivel nacional.
- **Canal de atención telefónico:** Canal de comunicación verbal entre el peticionario y la RNEC a través de sus líneas de atención.
- **Canal de atención medio Físico:** Canal de recepción de comunicados escritos de los peticionarios por correspondencia, fax, Formulario Escrito de atención, etc.
- **Canal de atención virtual:** Canal de comunicación e interacción entre los peticionarios y la RNEC a través de las diferentes tecnologías de la información: página web, formulario virtual de atención al colombiano, redes sociales, el buzón de correo electrónico institucional, entre otros.

 REGISTRADURÍA NACIONAL DEL ESTADO CIVIL	PROCESO	SERVICIO AL COLOMBIANO	CÓDIGO	SCPD02
	PROCEDIMIENTO	ATENCIÓN Y SERVICIO A LOS COLOMBIANOS A TRAVÉS DE DIFERENTES CANALES	VERSIÓN	6

- **Enfoque Preferencial:** Atención especial a infantes, mujeres gestantes, personas en situación de discapacidad, adultos mayores y veteranos de la fuerza pública.
- **Derecho de Petición:** Es el derecho fundamental de toda persona de presentar peticiones respetuosas a las autoridades por motivos de interés general o particular y a obtener pronta resolución consagrada en el artículo 23 de la Constitución política de Colombia. De conformidad con el artículo 1º de la Ley 1755 de 2015 “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 (...)”.
- **PQRSDC:** Sigla que hace relación al conjunto de peticiones, quejas, reclamos, sugerencias, denuncias y consultas.

7. POLÍTICAS DE OPERACIÓN

1. Los responsables de las sedes y canales dispuestos por la Registraduría Nacional del Estado Civil para la atención de los colombianos son los responsables de garantizar que la atención a los usuarios a través de los diferentes canales de atención (presencial, telefónico, medio físico y virtual) se efectuó conforme a las disposiciones legales, el Modelo de Gestión Pública Eficiente al Servicio del Ciudadano, el manual de servicio, los protocolos de atención, la carta de trato digno y los demás instrumentos y disposiciones adoptados por la RNEC.
2. Todas las sedes y canales dispuestos por la Registraduría Nacional del Estado Civil para la atención de los colombianos deben 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. Cuando excepcionalmente y de manera transitoria, el Estado colombiano establezca una reglamentación o condiciones de servicio distintas a los anteriormente contemplados, la RNEC se sujetará a las mismos, durante la vigencia de la medida.
3. Los Registradores Distritales, Delegados Departamentales, el Coordinador del Grupo Servicio de Información Ciudadana son responsables de garantizar que en todos los puntos y canales de atención al colombiano de su jurisdicción se adopte un esquema de

 REGISTRADURÍA NACIONAL DEL ESTADO CIVIL	PROCESO	SERVICIO AL COLOMBIANO	CÓDIGO	SCPD02
	PROCEDIMIENTO	ATENCIÓN Y SERVICIO A LOS COLOMBIANOS A TRAVÉS DE DIFERENTES CANALES	VERSIÓN	6

atención diferencial, especial y preferente para las personas en situación de discapacidad, niños, niñas, adolescentes, mujeres gestantes o adultos mayores, y en general las personas que por su condición económica, física o mental se encuentren en estado de indefensión o de debilidad manifiesta, el cual debe respetar como mínimo un turno y/o una fila de atención diferencial especial y preferente y la ampliación del tiempo de atención a dichas personas.

4. Para la atención de peticiones, quejas, reclamos sugerencias, denuncias y consultas (PQRSDC), el procedimiento de atención de PQRSDC incluye dentro de sus políticas de operación los lineamientos frente a:
 - Niveles de responsabilidad en materia de PQRSDC en la RNEC.
 - Términos de resolución de PQRSDC.
 - Tratamiento de PQRSDC.

 REGISTRADURÍA NACIONAL DEL ESTADO CIVIL	PROCESO	SERVICIO AL COLOMBIANO	CÓDIGO	SCPD02
	PROCEDIMIENTO	ATENCIÓN Y SERVICIO A LOS COLOMBIANOS A TRAVÉS DE DIFERENTES CANALES	VERSIÓN	6

8. DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO

#	ACTIVIDAD	TIEMPO	RESPONSABLE	PUNTO DE CONTROL	REGISTRO Y/O DOCUMENTO
1	<p>IDENTIFICAR Y ANALIZAR LAS NECESIDADES Y EXPECTATIVAS DE LOS USUARIOS FRENTE A LA RNEC</p> <p>Identificar las principales características, necesidades y expectativas de los usuarios frente a la atención y la gestión de trámites y servicios por parte la RNEC.</p>	Cuatrienal o a necesidad.	<p>Registraduría Delegada para el Registro Civil y la Identificación.</p> <p>Registraduría Delegada en lo Electoral.</p> <p>Jefe de la Oficina de Planeación.</p>	Revisión por parte de la alta dirección.	<p>Encuesta de caracterización de los colombianos que acceden a los trámites y servicios que presta la Registraduría Nacional del Estado Civil (SCFT08).</p> <p>Estudio de caracterización de los colombianos que acceden a los trámites y servicios que presta la Registraduría Nacional del Estado Civil (SCDC01).</p>
2	<p>DEFINIR, ACTUALIZAR Y PONER A DISPOSICIÓN DE LOS USUARIOS EL PORTAFOLIO DE SERVICIOS DE LA RNEC</p> <p>Las áreas misionales deben definir, actualizar cuando sea necesario y poner a disposición de los usuarios el portafolio de servicios de la Registraduría Nacional del Estado Civil, el cual debe responder a las necesidades y expectativas de los</p>	Permanente.	<p>Registraduría Delegada para el Registro Civil y la Identificación.</p> <p>Registraduría Delegada en lo Electoral.</p>	Revisión y verificación por parte de los Registradores Delegados para el Registro Civil y la Identificación y en lo Electoral y el Jefe de la Oficina de Planeación.	Portafolio de servicios, página web RNEC.

 REGISTRADURÍA NACIONAL DEL ESTADO CIVIL	PROCESO	SERVICIO AL COLOMBIANO	CÓDIGO	SCPD02
	PROCEDIMIENTO	ATENCIÓN Y SERVICIO A LOS COLOMBIANOS A TRAVÉS DE DIFERENTES CANALES	VERSIÓN	6

#	ACTIVIDAD	TIEMPO	RESPONSABLE	PUNTO DE CONTROL	REGISTRO Y/O DOCUMENTO
	usuarios frente a la gestión de los trámites y servicios de la RNEC.				
3	<p>IMPLEMENTAR LAS ACTIVIDADES DEL COMPONENTE DE SERVICIO AL COLOMBIANO DEL PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL COLOMBIANO (PAyAC)</p> <p>Las áreas responsables deben implementar anualmente las actividades del componente de Servicio al Colombiano del Plan Anticorrupción y de Atención al Colombiano (PAyAC) conforme a la matriz de programación.</p>	Señalado en la programación del PAyAC.	Responsables de la ejecución de las actividades del PAyAC.	Seguimiento cuatrimestral a la ejecución del PAyAC por parte de la Oficina de Control Interno.	Soportes y registros de cumplimiento del componente de Servicio al colombiano del Plan Anticorrupción y de Atención al Colombiano.
4	<p>ELABORAR, ACTUALIZAR, Y SOCIALIZAR LAS DIRECTRICES E INSTRUMENTOS PARA LA ATENCIÓN A LOS COLOMBIANOS</p> <p>La Oficina de Planeación en conjunto con las áreas responsables de los canales de atención y los trámites y servicios misionales, deben definir, actualizar y socializar las directrices e instrumentos para la atención a los</p>	Permanente.	Jefe de la Oficina de Planeación, Registrador Delegado para el Registro Civil y la Identificación y Registrador Delegado en lo Electoral.	Publicación en la Intranet.	<p>Plan Anticorrupción y de Atención al Colombiano (PGFT33).</p> <p>Manual de Servicio a los Colombianos RNEC.</p> <p>Protocolo de atención a los colombianos RNEC.</p>

 REGISTRADURÍA NACIONAL DEL ESTADO CIVIL	PROCESO	SERVICIO AL COLOMBIANO	CÓDIGO	SCPD02
	PROCEDIMIENTO	ATENCIÓN Y SERVICIO A LOS COLOMBIANOS A TRAVÉS DE DIFERENTES CANALES	VERSIÓN	6

#	ACTIVIDAD	TIEMPO	RESPONSABLE	PUNTO DE CONTROL	REGISTRO Y/O DOCUMENTO
	colombianos, contenidas en el componente de Servicio al Colombiano del Plan Anticorrupción y de Atención al Colombiano, el Manual de Servicio, los protocolos de atención, la carta de trato digno y todas aquellas disposiciones e instrumentos orientados a garantizar un servicio oportuno y de calidad.				<p>Protocolo de atención de PQRSDC a través del canal telefónico.</p> <p>Carta de trato digno a los usuarios (SCFT07)</p> <p>Otros documentos en materia de servicio al colombiano.</p>
5	<p>ATENDER A LOS COLOMBIANOS A TRAVÉS DE LOS DIFERENTES CANALES DE ATENCIÓN (PRESENCIAL, TELEFÓNICO, MEDIO FÍSICO Y VIRTUAL)</p> <p>La atención a los usuarios a través de los diferentes canales de atención (presencial, telefónico, medio físico y virtual) debe efectuarse de conformidad con el manual de servicio, los protocolos de atención, la carta de trato digno y los demás instrumentos y disposiciones adoptados por la RNEC.</p> <p>Los Registradores distritales, los Delegados departamentales, el Coordinador del Grupo Servicio de Información Ciudadana, el Coordinador del Grupo de Peticiones, Quejas y</p>	Permanente 1 a 45 minutos.	<p>Registradores Distritales, Delegados Departamentales, Registradores Especiales, Auxiliares y Municipales.</p> <p>Coordinador del Grupo Servicio de Información Ciudadana, Coordinador del Grupo de Peticiones, Quejas y Reclamos, Servidores Públicos dispuestos para la atención de usuarios.</p>	<p>Verificación del servicio por parte de los responsables de los diferentes canales y puntos de atención.</p>	<p>Reporte de colombianos atendidos por los diferentes canales de atención.</p> <p>Protocolo de atención a los colombianos RNEC.</p>

 REGISTRADURÍA NACIONAL DEL ESTADO CIVIL	PROCESO	SERVICIO AL COLOMBIANO	CÓDIGO	SCPD02
	PROCEDIMIENTO	ATENCIÓN Y SERVICIO A LOS COLOMBIANOS A TRAVÉS DE DIFERENTES CANALES	VERSIÓN	6

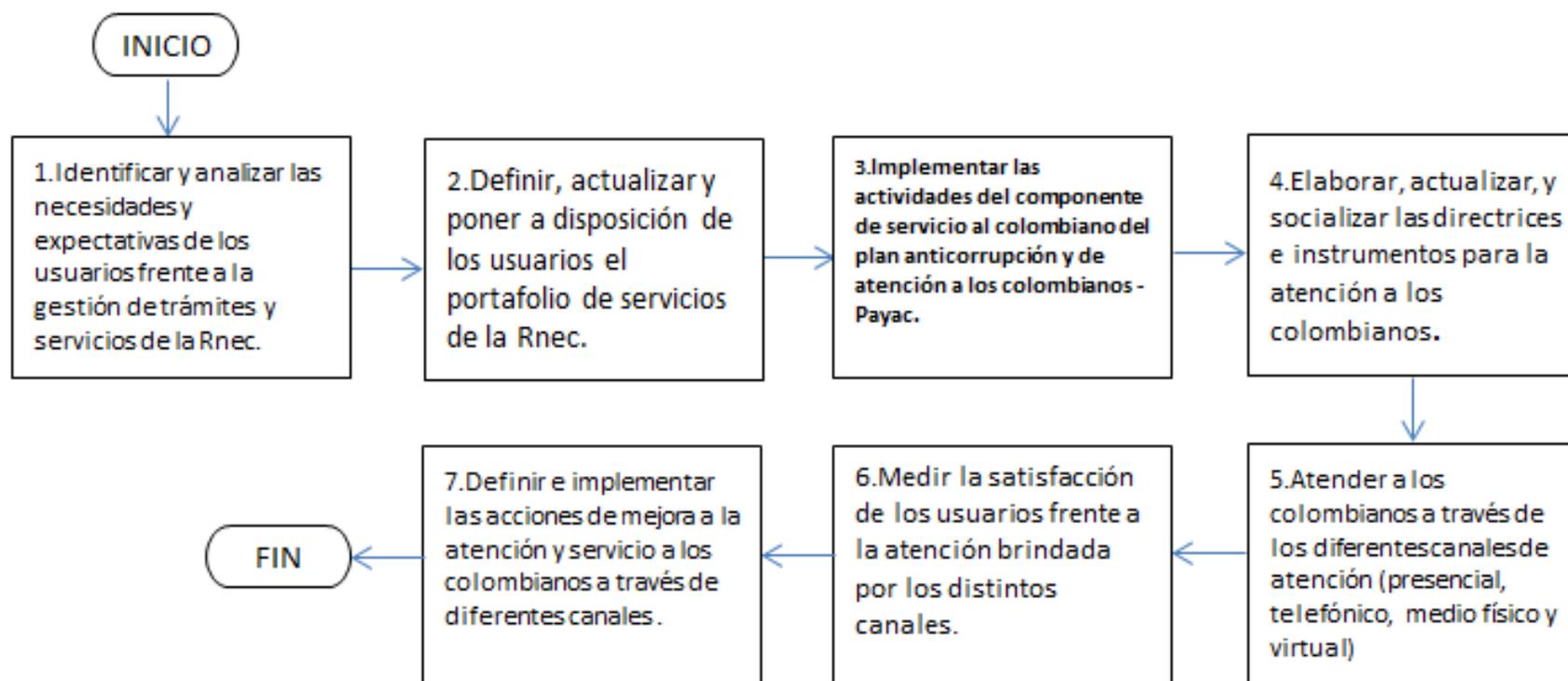
#	ACTIVIDAD	TIEMPO	RESPONSABLE	PUNTO DE CONTROL	REGISTRO Y/O DOCUMENTO
	Reclamos y demás servidores responsables de los canales y sedes de atención al colombiano, son responsables de garantizar que la atención a los colombianos se preste conforme a las disposiciones normativas e institucionales.				
6	<p>MEDIR LA SATISFACCIÓN DE LOS USUARIOS FRENTE A LA ATENCIÓN BRINDADA POR LOS DISTINTOS CANALES</p> <p>La Registraduría Nacional del Estado Civil pondrá a disposición de los usuarios de la RNEC las encuestas virtuales de satisfacción de usuarios frente a la atención a colombianos que acceden a servicios y trámites en la Registraduría Nacional del Estado Civil por cualquiera de los canales de atención y de satisfacción en la atención de PQRSDC en la RNEC.</p> <p>La Oficina de Planeación consolidará y socializará bimestral los resultados de la encuesta virtual permanente de satisfacción de usuarios con los</p>	<p>Aplicación Permanente.</p> <p>Consolidación y socialización de resultados bimestral.</p>	Jefe de la Oficina de Planeación.	Revisión por la alta dirección.	Reporte de resultados de la encuesta Encuesta web de atención y satisfacción del colombiano frente a la atención de la RNEC y de satisfacción en la atención de PQRSDC en la RNEC.

 REGISTRADURÍA NACIONAL DEL ESTADO CIVIL	PROCESO	SERVICIO AL COLOMBIANO	CÓDIGO	SCPD02
	PROCEDIMIENTO	ATENCIÓN Y SERVICIO A LOS COLOMBIANOS A TRAVÉS DE DIFERENTES CANALES	VERSIÓN	6

#	ACTIVIDAD	TIEMPO	RESPONSABLE	PUNTO DE CONTROL	REGISTRO Y/O DOCUMENTO
	responsables de los canales de atención para efectos de infórmalos sobre el nivel de satisfacción de los usuarios y tomar las posibles acciones de mejora a que hay lugar.				
7	<p>DEFINIR E IMPLEMENTAR LAS ACCIONES DE MEJORA A LA ATENCIÓN Y SERVICIO A LOS COLOMBIANOS A TRAVÉS DE DIFERENTES CANALES</p> <p>Producto de los resultados de las auditorías internas y externas, de la caracterización de los usuarios y resultados de la satisfacción ciudadana, se deben definir e implementar por parte del responsable del proceso y los responsables de los diferentes canales y sedes de atención, las acciones de mejora frente a la atención y servicio a los colombianos.</p>	Producto de los resultados de los instrumentos	<p>Registrador Delegado para el Registro Civil y la Identificación.</p> <p>Registrador Delegado en lo Electoral.</p> <p>Jefe de la Oficina de Planeación.</p>	Seguimiento a acciones de mejora por parte de la Oficina de Control Interno.	Registros y soportes de las acciones de mejora.

 REGISTRADURÍA NACIONAL DEL ESTADO CIVIL	PROCESO	SERVICIO AL COLOMBIANO	CÓDIGO	SCPD02
	PROCEDIMIENTO	ATENCIÓN Y SERVICIO A LOS COLOMBIANOS A TRAVÉS DE DIFERENTES CANALES	VERSIÓN	6

9. FLUJOGRAMA



 REGISTRADURÍA NACIONAL DEL ESTADO CIVIL	PROCESO	SERVICIO AL COLOMBIANO	CÓDIGO	SCPD02
	PROCEDIMIENTO	ATENCIÓN Y SERVICIO A LOS COLOMBIANOS A TRAVÉS DE DIFERENTES CANALES	VERSIÓN	6

10. ANÁLISIS DE GESTIÓN

Etapas del Procedimiento	Tiempos
Identificar y analizar las necesidades y expectativas de los usuarios frente a la RNEC.	Cuatrienal o a necesidad.
Definir, actualizar y poner a disposición de los usuarios el portafolio de servicios de la RNEC.	Permanente.
Implementar las actividades del componente de servicio al colombiano del Plan Anticorrupción y de Atención a los Colombianos (PAyAC).	Programación del P AyAC.
Atender a los colombianos a través de los diferentes canales de atención (presencial, telefónico, medio físico y virtual).	1 a 45 minutos.
Medir la satisfacción de los usuarios frente a la atención brindada por los distintos canales y en la atención de PQRSDC.	Bimestral.
Definir e implementar las acciones de mejora a la atención y servicio a los colombianos a través de diferentes canales.	Anual.

11. ANEXOS

N. A.

 REGISTRADURÍA NACIONAL DEL ESTADO CIVIL	PROCESO	SERVICIO AL COLOMBIANO	CÓDIGO	SCPD02
	PROCEDIMIENTO	ATENCIÓN Y SERVICIO A LOS COLOMBIANOS A TRAVÉS DE DIFERENTES CANALES	VERSIÓN	6

12. CONTROL DE CAMBIOS

ASPECTOS QUE CAMBIARON EL DOCUMENTO	RESPONSABLE DE LA SOLICITUD DEL CAMBIO	FECHA DEL CAMBIO DD/MM/AAAA	VERSIÓN
<ul style="list-style-type: none"> Nuevo. 	Jefe de la Oficina de Planeación	31/03/2016	0
<ul style="list-style-type: none"> Actualización metodológica, modificación del objetivo, el alcance y núcleo de actividades. 	Jefe de la Oficina de Planeación	15/11/2017	1
<ul style="list-style-type: none"> Ajuste marco normativo y actualización tiempos de las actividades del procedimiento. 	Jefe de la Oficina de Planeación	11/01/2019	2
<ul style="list-style-type: none"> Actualización y fortalecimiento de la base documental. 	Jefe de la Oficina de Planeación	08/07/2020	3
<ul style="list-style-type: none"> Actualización de la base documental, creación de formato encuesta web de satisfacción en la atención de PQRSDC en la RNEC (SCFT11). 	Jefe de la Oficina de Planeación	05/03/2021	4
<ul style="list-style-type: none"> Actualización de la base documental y creación del documento Estudio de caracterización de los colombianos que acceden a los trámites y servicios que presta la Registraduría Nacional del Estado Civil (SCDC01). 	Jefe de la Oficina de Planeación	30/07/2021	5

 REGISTRADURÍA NACIONAL DEL ESTADO CIVIL	PROCESO	SERVICIO AL COLOMBIANO	CÓDIGO	SCPD02
	PROCEDIMIENTO	ATENCIÓN Y SERVICIO A LOS COLOMBIANOS A TRAVÉS DE DIFERENTES CANALES	VERSIÓN	6

<ul style="list-style-type: none"> Actualización de las definiciones, políticas de operación y descripción del procedimiento 	Jefe de la Oficina de Planeación	06/09/2024	6
---	----------------------------------	------------	---

ELABORÓ Diego Fernando Zabala Baracaldo Coordinador de Peticiones, Quejas y Reclamos	REVISÓ	APROBÓ Zamira Marcela Gómez Carrillo Jefe de la Oficina de Planeación
	REVISIÓN TÉCNICA Sandra Lorena Sánchez Olarte Coordinadora de Administración de los sistemas de gestión de calidad Enrique Andres Bohorquez Lopez Técnico Administrativo Coordinación de calidad	APROBACIÓN TÉCNICA Zamira Marcela Gómez Carrillo Jefe de la Oficina de Planeación
FECHA: 05/09/2024	FECHA: 06/09/2024	FECHA: 06/09/2024