

 REGISTRADURÍA NACIONAL DEL ESTADO CIVIL	PROCESO	SERVICIO AL COLOMBIANO	CÓDIGO	SCPD02
	PROCEDIMIENTO	ATENCIÓN Y SERVICIO A LOS COLOMBIANOS A TRAVÉS DE DIFERENTES CANALES	VERSIÓN	8

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 establecidas en el Programa de Transparencia y Ética Pública (PTEP) con el fin de promover la cultura de la legalidad e identificar, medir, controlar y monitorear constantemente el riesgo de corrupción en el desarrollo de la misionalidad, y la atención 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 (SCPT04)
- Protocolo Especial y Diferenciado para la Atención de Denuncias por Violencia contra las Mujeres en Política (SCPT05)
- 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)
- Programa de Transparencia y Ética (Pública PGFT60).

 REGISTRADURÍA NACIONAL DEL ESTADO CIVIL	PROCESO	SERVICIO AL COLOMBIANO	CÓDIGO	SCPD02
	PROCEDIMIENTO	ATENCIÓN Y SERVICIO A LOS COLOMBIANOS A TRAVÉS DE DIFERENTES CANALES	VERSIÓN	8

5. BASE LEGAL

Norma (número y fecha)	Directriz
Constitución Política de Colombia.	• Servir a la Comunidad como fin esencial del Estado. (Artículo 2) • Deberes de las personas, autoridades y servidores públicos. (Artículo 6) • Principio y Derecho de igualdad ante la Ley. (Artículo 13) • Derecho a la libertad de expresión y a recibir información. (Artículo 20) • 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 209) • Finalidades Sociales del estado. (Artículo 365)
Política Nacional de Servicio al Ciudadano 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 Eficiencia Administrativa al 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)
Ley 962 de 2005	Establece disposiciones para la racionalización y simplificación de trámites y procedimientos administrativos de los organismos y entidades del Estado. (Aplica a la Registraduría Nacional del Estado Civil en lo relacionado con los trámites, actuaciones administrativas y atención al ciudadano.)

 REGISTRADURÍA NACIONAL DEL ESTADO CIVIL	PROCESO	SERVICIO AL COLOMBIANO	CÓDIGO	SCPD02
	PROCEDIMIENTO	ATENCIÓN Y SERVICIO A LOS COLOMBIANOS A TRAVÉS DE DIFERENTES CANALES	VERSIÓN	8

Decreto 2623 de 2009	Crea el Sistema Nacional de Servicio al Ciudadano y establece los lineamientos generales orientados al fortalecimiento y mejoramiento de los canales de atención y de la interacción entre las entidades públicas y los ciudadanos. (Aplica a la Registraduría Nacional del Estado Civil en lo relacionado con la implementación de los lineamientos para la prestación del servicio al ciudadano y el fortalecimiento de los canales de atención)
Ley 1474 del 2011 “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. Establece la obligatoriedad de implementar programas de transparencia y ética pública y de contar con una dependencia encargada de recibir y tramitar peticiones, quejas, reclamos y sugerencias. (Capítulo 6. Artículos 73 (modificado por el artículo 31 de la Ley 2195 de 2022), 75 y 76).
Ley 1437 del 2011 Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo.	Regula en el capítulo 2 del Título Primero del Libro Primero lo relacionado con los derechos de las personas ante autoridades, los deberes de las personas, los deberes de las autoridades en la atención del público, el deber de las autoridades en la atención al público y las prohibiciones de las autoridades. Así mismo, en los capítulos 1 y 2 del Título Segundo del Libro Primero (sustituido por el artículo 1° de la Ley 1755 de 2015) regula el derecho fundamental de petición.
Decreto 019 de 2012 Decreto anti trámites.	Dicta normas para suprimir o reformar regulaciones, procedimientos y trámites innecesarios existentes en la administración pública. En el artículo 13, establece la obligación para todas las entidades del Estado o particulares que cumplan funciones administrativas de implementar mecanismos de atención preferencial a infantes, mujeres gestantes, personas en situación de discapacidad, adultos mayores y veteranos de la fuerza pública.
Ley 1581 de 2012	Dicta disposiciones generales para la protección de datos personales y desarrolla el derecho constitucional que tienen todas las personas a conocer, actualizar y rectificar la información que se haya recogido sobre ellas en bases de datos o archivos, así como los demás derechos, libertades y garantías constitucionales asociadas al derecho al buen nombre y al derecho a la información.

 REGISTRADURÍA NACIONAL DEL ESTADO CIVIL	PROCESO	SERVICIO AL COLOMBIANO	CÓDIGO	SCPD02
	PROCEDIMIENTO	ATENCIÓN Y SERVICIO A LOS COLOMBIANOS A TRAVÉS DE DIFERENTES CANALES	VERSIÓN	8

	(Aplica a la Registraduría Nacional del Estado Civil en el tratamiento de los datos personales que administre en el ejercicio de sus funciones)
Ley 1712 del 2014.	Ley de transparencia y del derecho de acceso a la información pública nacional, la cual regula el derecho de acceso a la información pública, los procedimientos para su ejercicio y garantía, así como las excepciones a la publicidad de la información. Aplica a la Registraduría Nacional del Estado Civil en lo relacionado con la gestión, publicación y suministro de la información pública, de conformidad con las reservas legales y constitucionales.
Ley 1755 del 2015	Sustituyó el Título II del Libro Primero del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo y regula el derecho fundamental de petición en sus diferentes modalidades, los términos para resolverlo, los requisitos de las solicitudes y las obligaciones de las autoridades para garantizar su ejercicio efectivo. (Aplica a la Registraduría Nacional del Estado Civil en lo relacionado con la recepción, trámite y respuesta de las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias (PQRSD), así como de las solicitudes de información y documentos)

	PROCESO	SERVICIO AL COLOMBIANO	CÓDIGO	SCPD02
	PROCEDIMIENTO	ATENCIÓN Y SERVICIO A LOS COLOMBIANOS A TRAVÉS DE DIFERENTES CANALES	VERSIÓN	8

Decreto 103 del 2015	Reglamenta parcialmente la Ley 1712 de 2014 (Aplica, específicamente en lo 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	Sustituye el Título 4 de la Parte 1 del Libro 2 del Decreto 1081 de 2015, en lo relativo al plan anticorrupción y la atención al ciudadano.
Ley 2195 de 2022	Adopta medidas en materia de transparencia, prevención y lucha contra la corrupción, aplica el artículo 31 que modificó el artículo 73 de la Ley 1474 de 2011 en relación con el Programa de Transparencia y Ética Pública.
Ley 2453 de 2025	Establece medidas para prevenir, atender, rechazar y sancionar la violencia contra las mujeres en política y hacer efectivo su derecho a la participación en todos los niveles. (Aplica específicamente en lo que se refiere a las competencias de la Registraduría Nacional del Estado Civil)
Resolución No. 9923 de 2024	Reglamenta el trámite de Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias, Denuncias y Consultas (PQRSDC) en la Registraduría Nacional del Estado Civil.
Resolución No. 12603 de 2024	Adopta la política de servicio y atención al usuario de la Registraduría Nacional del Estado Civil.

 REGISTRADURÍA NACIONAL DEL ESTADO CIVIL	PROCESO	SERVICIO AL COLOMBIANO	CÓDIGO	SCPD02
	PROCEDIMIENTO	ATENCIÓN Y SERVICIO A LOS COLOMBIANOS A TRAVÉS DE DIFERENTES CANALES	VERSIÓN	8

6. DEFINICIONES

- **Canales de atención:** Es cualquier medio que una Entidad pone a disposición para que los ciudadanos se comuniquen, soliciten información, presenten quejas (PQRSDC), reciban soporte y o realicen trámites. 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.
- **Enfoque Preferencial:** Provisión de atención especial a infantes, mujeres embarazadas, personas con discapacidad, adultos mayores, veteranos de la fuerza pública, personas en situación de desplazamiento, y otros grupos vulnerables que requieran apoyo específico.
- **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.

	PROCESO	SERVICIO AL COLOMBIANO	CÓDIGO	SCPD02
	PROCEDIMIENTO	ATENCIÓN Y SERVICIO A LOS COLOMBIANOS A TRAVÉS DE DIFERENTES CANALES	VERSIÓN	8

- **Violencia contra las mujeres en política:** Es toda acción, conducta u omisión, realizada de forma directa o a través de terceros, en el ámbito público o privado, que basada en elementos de género cause daño, sufrimiento o afectación a una o varias mujeres en el ejercicio de sus derechos políticos. Esta violencia tiene como propósito o resultado menoscabar, restringir, impedir, desestimular, dificultar o anular el reconocimiento, goce y ejercicio de dichos derechos, en el marco de procesos electorales, de participación ciudadana, representación democrática o ejercicio de funciones públicas.
- **PTEP:** Programa de transparencia y ética publica

7. POLÍTICAS DE OPERACIÓN

1. Los responsables de las sedes y canales de atención de los colombiano (presencial, telefónico, medio físico y virtual) dispuestos por la Registraduría Nacional del Estado Civil son los responsables de garantizar que la atención a los usuarios se efectué 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 los demás instrumentos y disposiciones adoptadas por la Entidad. .
2. Todas las sedes y puntos de atención de los colombianos dispuestos por la Registraduría Nacional del Estado Civil 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 Entidad 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 todas las sedes y puntos de atención al colombiano de su jurisdicción se adopte un esquema de 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.

	PROCESO	SERVICIO AL COLOMBIANO	CÓDIGO	SCPD02
	PROCEDIMIENTO	ATENCIÓN Y SERVICIO A LOS COLOMBIANOS A TRAVÉS DE DIFERENTES CANALES	VERSIÓN	8

4. Para la atención de peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias, se deberá dar cumplimiento al procedimiento de atención de PQRSDC (SCPD01), que incluye:
 - Niveles de responsabilidad en materia de PQRSDC en la RNEC.
 - Términos de resolución de PQRSDC.
 - Tratamiento de PQRSDC.
5. Las denuncias que correspondan a hechos de violencia contra las mujeres en política, conforme a lo establecido en la Ley 2453 de 2025 y el Protocolo Especial y Diferenciado para la Atención de Denuncias por Violencia contra las Mujeres en Política, deberán ser registradas de manera inmediata en la herramienta física o electrónica disponible, con clasificación especial bajo dicha ley. Además, se deberá tener en cuenta los siguientes lineamientos:
 - Estas denuncias se tramitarán con carácter prioritario, confidencial y con enfoque de género, sin exigir pruebas o documentos adicionales para su radicación.
 - El servidor público que reciba la denuncia deberá trasladarla a la brevedad posible a:
 - a. La Unidad de Recepción Inmediata para la Transparencia Electoral (URIEL) del Ministerio del Interior.
 - b. El Consejo Nacional Electoral (CNE).
 - c. La Fiscalía General de la Nación, si se presume la comisión de un delito.
 - d. La Procuraduría General de la Nación, si involucra a servidores públicos.
 - En todos los casos, se deberá garantizar que la víctima sea escuchada, respetada y orientada sobre los mecanismos de protección disponibles.

 REGISTRADURÍA NACIONAL DEL ESTADO CIVIL	PROCESO	SERVICIO AL COLOMBIANO	CÓDIGO	SCPD02
	PROCEDIMIENTO	ATENCIÓN Y SERVICIO A LOS COLOMBIANOS A TRAVÉS DE DIFERENTES CANALES	VERSIÓN	8

8. DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO

#	ACTIVIDAD	TIEMPO	RESPONSABLE	PUNTO DE CONTROL	REGISTRO Y/O DOCUMENTO
1	IDENTIFICAR Y ANALIZAR LAS NECESIDADES Y EXPECTATIVAS DE LOS USUARIOS FRENTE A LA RNEC 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.	Cuatrienal o a necesidad.	Registraduría Delegada para el Registro Civil y la Identificación. Registraduría Delegada en lo Electoral. Jefe de la Oficina de Planeación.	Revisión por parte de la alta dirección.	Encuesta de caracterización de los colombianos que acceden a los trámites y servicios que presta la Registraduría Nacional del Estado Civil (SCFT08). Estudio de caracterización de los colombianos que acceden a los trámites y servicios que presta la Registraduría Nacional del Estado Civil (SCDC01).
2	DEFINIR, ACTUALIZAR Y PONER A DISPOSICIÓN DE LOS USUARIOS EL PORTAFOLIO DE SERVICIOS DE LA RNEC Las áreas misionales deben definir, actualizar cuando sea necesario, y poner a disposición de los usuarios el Portafolio de Servicios de la Registraduría Nacional	Permanente.	Registraduría Delegada para el Registro Civil y la Identificación. Registraduría Delegada en lo Electoral.	Revisión y verificación por parte de los Registradores Delegados para el Registro Civil y la Identificación y en lo Electoral	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	8

#	ACTIVIDAD	TIEMPO	RESPONSABLE	PUNTO DE CONTROL	REGISTRO Y/O DOCUMENTO
	del Estado Civil, el cual debe responder a las necesidades y expectativas de los usuarios frente a la gestión de los trámites y servicios de la Entidad.			y el Jefe de la Oficina de Planeación.	
3	Implementar Acciones Del Ptep En El Componente Modelo De Estado Abierto Las áreas responsables deben implementar anualmente las actividades del componente Modelo de Estado Abierto del Plan de Transparencia y Ética Pública (PTEP), conforme a la matriz de programación.	Señalado en la programación del PTEP.	Responsables de la ejecución de las actividades del PTEP	Seguimiento cuatrimestral a la ejecución del PTEP por parte de la Oficina de Control Interno.	Soportes y registros de cumplimiento del componente modelo de estado abierto del Programa de Transparencia y Ética Pública
4	ELABORAR, ACTUALIZAR, Y SOCIALIZAR LAS DIRECTRICES E INSTRUMENTOS PARA LA ATENCIÓN A LOS COLOMBIANOS 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 colombianos, contenidas en el componente de Servicio al Colombiano del Programa de	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.	Plan Anticorrupción y de Atención al Colombiano (PGFT33). Manual de Servicio a los Colombianos RNEC. Protocolo de atención a los colombianos RNEC (SCPT01) Protocolo Especial y Diferenciado para la Atención

 REGISTRADURÍA NACIONAL DEL ESTADO CIVIL	PROCESO	SERVICIO AL COLOMBIANO	CÓDIGO	SCPD02
	PROCEDIMIENTO	ATENCIÓN Y SERVICIO A LOS COLOMBIANOS A TRAVÉS DE DIFERENTES CANALES	VERSIÓN	8

#	ACTIVIDAD	TIEMPO	RESPONSABLE	PUNTO DE CONTROL	REGISTRO Y/O DOCUMENTO
	Transparencia y Ética Pública, el Manual de Servicio, el Protocolo de Atención, el Protocolo Especial y Diferenciado para la Atención de Denuncias por Violencia contra las Mujeres en Política, la Carta de Trato Digno y todas aquellas disposiciones e instrumentos orientados a garantizar un servicio oportuno y de calidad.				de Denuncias por Violencia contra las Mujeres en Política (SCPT05). Carta de Trato Digno a los Usuarios (SCFT07) Otros documentos en materia de servicio al colombiano.
5	ATENDER A LOS COLOMBIANOS A TRAVÉS DE LOS DIFERENTES CANALES DE ATENCIÓN (PRESENCIAL, TELEFÓNICO, MEDIO FÍSICO Y VIRTUAL) 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, el Protocolo de Atención, la Carta de Trato Digno, el Protocolo Especial y Diferenciado para la Atención de Denuncias por Violencia contra las Mujeres en Política. y los demás instrumentos y disposiciones adoptados por la RNEC. Los Registradores distritales, los Delegados departamentales, el Coordinador del Grupo Servicio de	Permanente 1 a 45 minutos.	Registradores Distritales, Delegados Departamentales, Registradores Especiales, Auxiliares y Municipales. Coordinador del Grupo Servicio de Información Ciudadana Coordinador del Grupo de Peticiones, Quejas y Reclamos, Servidores Públicos dispuestos para la atención de usuarios.	Verificación del servicio por parte de los responsables de los diferentes canales y puntos de atención.	Reporte de colombianos atendidos por los diferentes canales de atención. Protocolo de Atención a los Colombianos RNEC (SCPT01). Protocolo Especial y Diferenciado para la Atención de Denuncias por Violencia contra las Mujeres en Política (SCPT05).

 REGISTRADURÍA NACIONAL DEL ESTADO CIVIL	PROCESO	SERVICIO AL COLOMBIANO	CÓDIGO	SCPD02
	PROCEDIMIENTO	ATENCIÓN Y SERVICIO A LOS COLOMBIANOS A TRAVÉS DE DIFERENTES CANALES	VERSIÓN	8

#	ACTIVIDAD	TIEMPO	RESPONSABLE	PUNTO DE CONTROL	REGISTRO Y/O DOCUMENTO
	Información Ciudadana, el Coordinador del Grupo de Peticiones, Quejas y Reclamos y demás servidores, son responsables de garantizar que la atención a los colombianos se preste conforme a las disposiciones normativas e institucionales.				
6	MEDIR LA SATISFACCIÓN DE LOS USUARIOS FRENTE A LA ATENCIÓN BRINDADA POR LOS DISTINTOS CANALES La Registraduría Nacional del Estado Civil pondrá a disposición de sus usuarios las encuestas virtuales de satisfacción frente a la atención a colombianos que acceden a servicios y trámites de la Entidad por cualquiera de los canales de atención, y de satisfacción en la atención de PQRSDC. La Oficina de Planeación consolidará y socializará bimestralmente os resultados de la encuesta virtual de satisfacción de usuarios con los responsables de los canales de atención y del trámite de PQRSDC para efectos de informar sobre	Permanente. Consolidación y socialización de resultados bimestral.	Jefe de la Oficina de Planeación.	Revisión por la alta dirección.	Reporte de resultados de la encuesta web de Atención y Satisfacción del Colombiano y de satisfacción en la atención 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	8

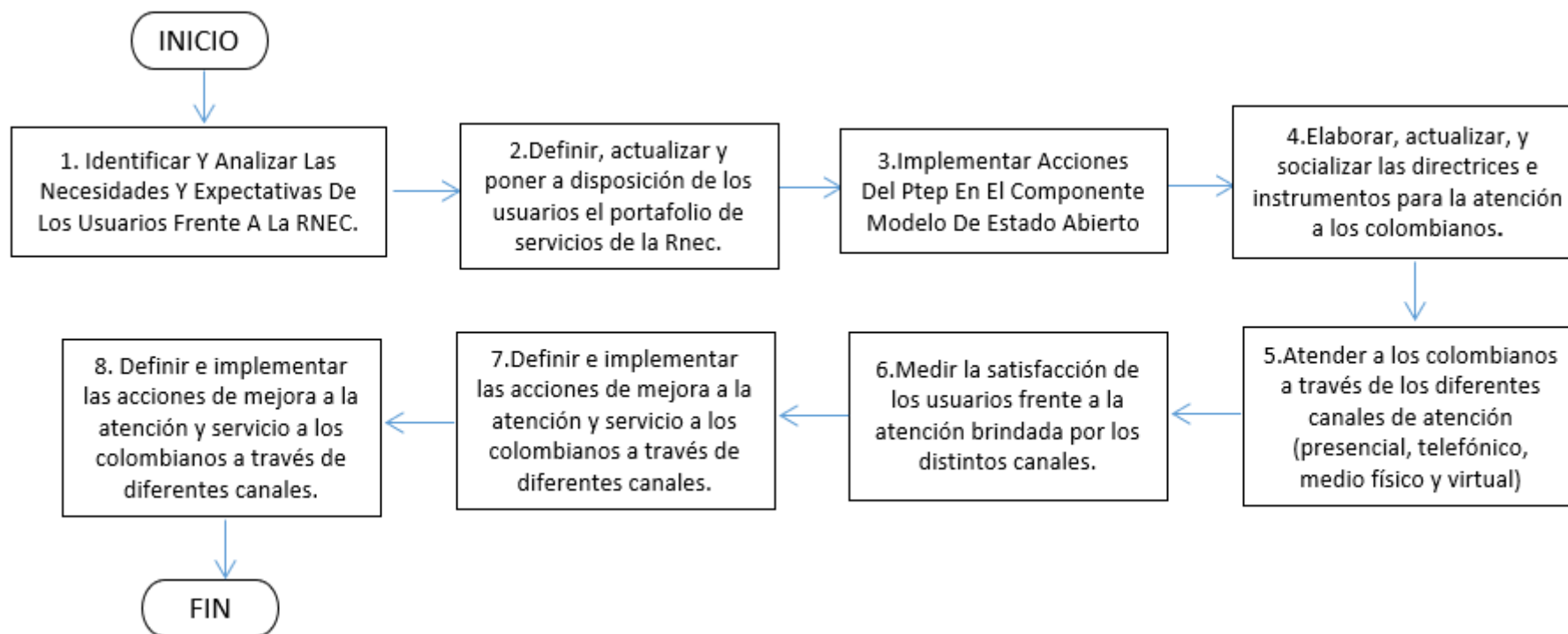
#	ACTIVIDAD	TIEMPO	RESPONSABLE	PUNTO DE CONTROL	REGISTRO Y/O DOCUMENTO
	el nivel de satisfacción de los usuarios y tomar las posibles acciones de mejora a que haya lugar.				
7	DEFINIR E IMPLEMENTAR LAS ACCIONES DE MEJORA A LA ATENCIÓN Y SERVICIO A LOS COLOMBIANOS A TRAVÉS DE DIFERENTES CANALES Producto 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 la Entidad, las acciones de mejora frente a la atención y servicio a los colombianos.	Producto de los resultados de los instrumentos.	Registrador Delegado para el Registro Civil y la Identificación. Registrador Delegado en lo Electoral. Jefe de la Oficina de Planeación.	Seguimiento a acciones de mejora por parte de la Oficina de Control Interno.	Registros y soportes de las acciones de mejora.
8	APLICAR EL PROTOCOLO ESPECIAL PARA LA ATENCIÓN DE DENUNCIAS POR VIOLENCIA CONTRA LAS MUJERES EN POLÍTICA EN LOS CANALES DE ATENCIÓN	Permanente	Registradores Distritales, Delegados Departamentales, Registradores Especiales, Auxiliares y Municipales.	Verificación del servicio por parte de los responsables de los	Protocolo Especial y Diferenciado para la Atención de Denuncias por Violencia contra las Mujeres en Política (SCPT05)

 REGISTRADURÍA NACIONAL DEL ESTADO CIVIL	PROCESO	SERVICIO AL COLOMBIANO	CÓDIGO	SCPD02
	PROCEDIMIENTO	ATENCIÓN Y SERVICIO A LOS COLOMBIANOS A TRAVÉS DE DIFERENTES CANALES	VERSIÓN	8

#	ACTIVIDAD	TIEMPO	RESPONSABLE	PUNTO DE CONTROL	REGISTRO Y/O DOCUMENTO
			Coordinador del Grupo Servicio de Información Ciudadana Coordinador del Grupo de Peticiones, Quejas y Reclamos, Servidores Públicos dispuestos para la atención de usuarios a través de los diferentes canales.	diferentes canales y puntos de atención.	

 REGISTRADURÍA NACIONAL DEL ESTADO CIVIL	PROCESO	SERVICIO AL COLOMBIANO	CÓDIGO	SCPD02
	PROCEDIMIENTO	ATENCIÓN Y SERVICIO A LOS COLOMBIANOS A TRAVÉS DE DIFERENTES CANALES	VERSIÓN	8

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	8

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 acciones del PTEP en el componente de modelo de estado abierto.	Programación del PTEP.
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	8

12. CONTROL DE CAMBIOS

ASPECTOS QUE CAMBIARON EL DOCUMENTO	RESPONSABLE DE LA SOLICITUD DEL CAMBIO	FECHA DEL CAMBIO DD/MM/AAAA	VERSIÓN
Nuevo.	Jefe de la Oficina de Planeación	31/03/2016	0
Actualización metodológica, modificación del objetivo, el alcance y núcleo de actividades.	Jefe de la Oficina de Planeación	15/11/2017	1
Ajuste marco normativo y actualización tiempos de las actividades del procedimiento.	Jefe de la Oficina de Planeación	11/01/2019	2
Actualización y fortalecimiento de la base documental.	Jefe de la Oficina de Planeación	08/07/2020	3
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
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

	PROCESO	SERVICIO AL COLOMBIANO	CÓDIGO	SCPD02
	PROCEDIMIENTO	ATENCIÓN Y SERVICIO A LOS COLOMBIANOS A TRAVÉS DE DIFERENTES CANALES	VERSIÓN	8

Actualización de las definiciones, políticas de operación y descripción del procedimiento	Jefe de la Oficina de Planeación	06/09/2024	6
- En la base documental se suprime portafolio de canal telefónico ya que este hará parte de un solo protocolo general - En la base legal se incluye la resolución que adopta la política de servicio al ciudadano - En definiciones se ajusta la definición de enfoque preferencial. - En la actividad número 4 se suprime portafolio de canal telefónico ya que este hará parte de un solo protocolo general	Jefe de la Oficina de Planeación	30/12/2024	7
- En el procedimiento se reemplaza el componente del P AyAC por el Programa de Transparencia y Ética Pública – PTEP, afectando el alcance y las actividades asociadas. - En la base legal se incluyen nuevas	Jefe de la Oficina de Planeación	12/02/2026	8

	PROCESO	SERVICIO AL COLOMBIANO	CÓDIGO	SCPD02
	PROCEDIMIENTO	ATENCIÓN Y SERVICIO A LOS COLOMBIANOS A TRAVÉS DE DIFERENTES CANALES	VERSIÓN	8

normas, entre ellas la Ley 2195 de 2022, la Ley 2453 de 2025 y la Resolución 12603 de 2024, que fortalecen el marco de transparencia y servicio al usuario. • En definiciones se incorpora la definición de violencia contra las mujeres en política y se actualiza el enfoque preferencial. • En la descripción del procedimiento se ajusta la actividad número 3 para alinearla con el PTEP y se incorpora una nueva actividad para la aplicación del Protocolo Especial y Diferenciado (SCPT05). Se actualiza el flujograma • En la base documental se adiciona el Protocolo Especial y Diferenciado para la Atención de Denuncias por Violencia contra las Mujeres en Política (SCPT05).			
---	--	--	--

 REGISTRADURÍA NACIONAL DEL ESTADO CIVIL	PROCESO	SERVICIO AL COLOMBIANO	CÓDIGO	SCPD02
	PROCEDIMIENTO	ATENCIÓN Y SERVICIO A LOS COLOMBIANOS A TRAVÉS DE DIFERENTES CANALES	VERSIÓN	8

ELABORÓ Diego Fernando Zabala Baracaldo Coordinador de Peticiones, Quejas y Reclamos	REVISÓ: Diego Fernando Zabala Baracaldo Coordinador de Peticiones, Quejas y Reclamos	APROBÓ Zamira Marcela Gómez Carrillo Jefe de la Oficina de Planeación
	REVISIÓN TÉCNICA Zamira Marcela Gómez Carrillo Jefe de la Oficina de Planeación	APROBACIÓN TÉCNICA Zamira Marcela Gómez Carrillo Jefe de la Oficina de Planeación
FECHA: 05/02/2026	FECHA: 05/02/2026	FECHA: 12/02/2026