

CARTA DE TRATO DIGNO



**REGISTRADURÍA
NACIONAL DEL ESTADO CIVIL**

Respetada(o) Colombiana(o):

La RNEC encargada de identificar a los Colombianos y de adelantar los procesos electorales del país en cumplimiento del artículo 7 del capítulo II de la Ley 1437 de 2011 - Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo y en desarrollo del Plan Anticorrupción y de Atención al Colombiano, tiene como razón de ser institucional la prestación de un servicio de calidad que sea garante de derechos constitucionales y legales.

DERECHOS

- 1 *Recibir un trato respetuoso, digno y sin distinciones injustificadas y con la consideración debida a la dignidad de la persona humana por parte de los servidores públicos de la RNEC.*
- 2 *Recibir atención especial, diferencial y preferente en el caso de ser una persona en situación de discapacidad, niño, niña, adolescente, mujer gestante o adulto mayor, y en general una persona en estado de indefensión o de debilidad manifiesta.*
- 3 *Recibir orientación e información por los diferentes canales de atención establecidos, para acceder a los trámites y servicios, presentar solicitudes y adelantar actuaciones administrativas ante la RNEC.*
- 4 *Recibir atención oportuna, amable, clara y completa por los diferentes puntos y canales de atención dispuestos y dentro de los horarios establecidos por la RNEC.*
- 5 *Presentar peticiones, quejas, reclamos, sugerencias, denuncias y consultas PQRSDC's, personalmente o por medio de apoderado, por motivos de interés general o particular, verbalmente, o por escrito, o por cualquier otro medio idóneo y obtener resolución eficaz de las mismas en los términos de ley.*
- 6 *Formular alegaciones y aportar documentos u otros elementos de prueba en cualquier actuación administrativa en la cual tenga interés, a la valoración de dichos documentos por parte de la RNEC al momento de decidir y a ser informado sobre el resultado de su participación en el procedimiento correspondiente.*
- 7 *Conocer, salvo expresa reserva legal, el estado de cualquier actuación o trámite en el cual tenga interés y obtener copias, a su costa, de los respectivos documentos.*
- 8 *Conocer sobre la existencia y acceder a la información que reposa en los registros y archivos públicos de la RNEC, salvo reserva legal y en los términos previstos por la Constitución y las leyes.*
- 9 *Exigir el cumplimiento de las responsabilidades de los servidores públicos y de los particulares que cumplan funciones administrativas en la RNEC.*
- 10 *Cualquier otro derecho que le reconozca la Constitución y las leyes.*

DEBERES

- 1 *Acatar la Constitución y las leyes.*
- 2 *Obrar conforme al principio de buena fe, absteniéndose de emplear maniobras dilatorias en las actuaciones, y de efectuar o aportar, a sabiendas, declaraciones o documentos falsos o hacer afirmaciones temerarias, entre otras conductas.*
- 3 *Ejercer con responsabilidad sus derechos, y en consecuencia abstenerse de reiterar solicitudes evidentes e inprocedentes.*
- 4 *Observar un trato respetuoso con los servidores públicos.*

Parágrafo: El incumplimiento de estos deberes no podrá ser invocado por la administración como pretexto para desconocer el derecho reclamado por el particular. Empero podrá dar lugar a las sanciones penales, disciplinarias o de policía que sean del caso según la ley.

CANALES DE ATENCIÓN

LOS TRÁMITES Y SERVICIOS DE LA RNEC NO REQUIEREN DE INTERMEDIARIOS

Todo colombiano en el país o en el exterior, puede acceder a información, orientación, trámites y servicios a través de los canales de atención de la RNEC. Los siguientes son los canales de atención que se encuentran a su disposición y a través de los cuales puede presentar sus Peticiones, Solicitudes de Acceso a la Información Pública, Quejas, Reclamos, Sugerencias, Denuncias, Consultas y Felicidades, las cuales son atendidas en los términos de la Ley 1755 de 2015.



PRESENCIAL Y FÍSICO CORRESPONDENCIA

Oficinas Centrales

Sede principal
Av. calle 26 Nro. 51 -50
Orientación presencial inmediata.
L-V 7:00 am a 6:00 pm - Jornada Continua.

Archivo y Correspondencia

L-V 8:00 am - 4:30 pm - Jornada Continua.

Centro de Atención e Información Ciudadana (CAIC)

Carrera 7 Nro. 16 - 49. L-V 8:00 am - 4:00 pm

Registraduría Distrital

Carrera 8 Nro. 12B - 31. L-V 8:00 am - 4:00 pm

Registradurías Especiales, Auxiliares y Municipales

L-V 8:00 am - 4:00 pm - Jornada Continua.

Directorio a Nivel Nacional

<https://www.registraduria.gov.co/-Directorio-.html>

Oficina de Atención preferencial para personas con Discapacidad (OPADI) SUPER CADE CALLE 13 - Calle 13 Nro. 37-35

(Frente a la estación de transmilenio: Zona Industrial)
L-V 8:00 am - 4:00 pm - Jornada Continua.
Teléfono: (031) - 2378973

MEDELLÍN

Calle 44A Nro. 75 -104
L-V 8:00 am - 4:00 pm - Jornada Continua.
Teléfonos: (034) - 4162812 - 2507767 - 4137599

Unidades Móviles de Atención a Población Vulnerable - UDAPV.

Formulario Escrito de Atención al Colombiano:

Dispuesto en todos los puntos de
atención a nivel nacional.

Buzón de sugerencias:

Ubicados en cada sede.



VIRTUAL

PÁGINA WEB

Formulario virtual de atención

<https://wsp.registraduria.gov.co/contactenos/>

Chat Institucional

Redes Sociales

Fan page:

Registraduría Nacional del Estado Civil de Colombia

Twitter:

@RegistraduriaNacional



TELEFÓNICO

PBX:

+57 (1) 2202880

Extensiones: 1193 - 1194 Oficina de PQRSDC's
L-V 8:00 am a 5:00 pm Jornada continua
Oficina Centrales CAN.

Directorio a Nivel Nacional

<https://registraduria.gov.co/-Directorio-.html>

Para nosotros es muy importante conocer el nivel de Satisfacción frente a la respuesta, cuéntenos su experiencia ingresando a la página web de la Registraduría al siguiente link:
<https://www.registraduria.gov.co/?page=PQRSD-Servicio-al-Colombiano>

" Colombia es democracia, Registraduría su garantía"