



**REGISTRADURÍA
NACIONAL DEL ESTADO CIVIL**

**MANUAL DE USUARIO
SOLICITUD DEL DUPLICADO DEL DOCUMENTO DE
IDENTIDAD EN LÍNEA**

VERSIÓN 7
14 DE FEBRERO DE 2023

COORDINACIÓN DE DESARROLLO Y PROGRAMACIÓN
GERENCIA DE INFORMÁTICA
REGISTRADURÍA NACIONAL DEL ESTADO CIVIL
AVENIDA CALLE 26 # 51-50



TABLA DE CONTENIDO

1	REQUISITOS.....	2
1.1	PAGO SEGURO EN LÍNEA.....	2
1.2	PAGO PRESENCIAL:.....	2
2	INGRESO.....	2
3	REGISTRO	3
4	INICIAR SESIÓN	5
4.1.	RECUPERACIÓN DE DATOS.....	5
5	INICIAR SOLICITUD.....	6
5.1	PAGO SEGURO EN LÍNEA.....	10
5.2	PAGO PRESENCIAL:.....	13
6	HISTÓRICO DE SOLICITUDES.....	14
6.1	COMPROBANTE DE DOCUMENTO EN TRÁMITE.....	14
7	CERRAR SESIÓN.....	15
8	ESTADO DEL TRÁMITE DEL DOCUMENTO DE IDENTIDAD.....	15

INTRODUCCIÓN

La Registraduría Nacional del Estado Civil ofrece a los colombianos el servicio de solicitud del duplicado del documento de identidad en línea, a través de la implementación de una herramienta tecnológica, que ayude en la reducción del tiempo de producción y entrega del duplicado del documento de identidad, mejorando la atención al público y descongestionando las Registradurías para brindarle más espacio de atención a los demás trámites de identificación y registro civil.

1 REQUISITOS

Debe cumplir los siguientes requisitos antes de iniciar el proceso:

11 1 PAGO SEGURO EN LÍNEA:

- Contar con una **cuenta de ahorros o corriente** para realizar el pago.
- El pago se realizará a través del proveedor de servicios electrónicos (PSE).
- Debe revisar el procedimiento de pago virtual por PSE de su entidad financiera.

12 2 PAGO PRESENCIAL:

- El pago debe realizarlo previamente en el banco popular, efecty, supergiros, 4-72 y matrix.
- Si realizó el pago hoy, debe hacer la solicitud en línea mañana.
- Debe presentar la consignación original al momento de reclamar el documento.

NOTA: NO se requiere agendar cita si realiza la solicitud por este medio.

2 INGRESO

Para ingresar al aplicativo web lo puede hacer desde la página principal de la Registraduría Nacional del Estado Civil <https://www.registraduria.gov.co> o desde el enlace directo https://epagos.registraduria.gov.co/tramites_web/



TRÁMITES WEB CON PAGO EN LÍNEA Y PRESENCIAL DUPLICADO DE TARJETA DE IDENTIDAD Y CÉDULA DE CIUDADANÍA

INICIAR SESIÓN

Si aún no posee usuario y contraseña primero debe **REGISTRARSE**

ILUSTRACIÓN 1. PÁGINA PRINCIPAL

3 REGISTRO

Si no se ha registrado con anterioridad debe hacerlo en el aplicativo web dando clic en el botón “REGISTRARSE”:

INICIAR SESIÓN

Si aún no posee usuario y contraseña primero debe **REGISTRARSE**

Ingresar

[Recuperar sus datos de ingreso](#)
[Enviar mensaje de activación de cuenta](#)

ILUSTRACIÓN 2. REGISTRARSE

Deberá diligenciar el formulario con los datos de la persona que requiere el servicio, es importante que ingrese una dirección de correo electrónico válida debido a que la información de acceso se rá enviada por este medio:

LA REGISTRADURÍA
DEL SIGLO XXI

Importante: Si ya se registró con anterioridad recupere sus datos de ingreso dando clic [aquí](#)

REGISTRO DE NUEVO USUARIO

Debe ingresar los datos de la persona que requiere el servicio:

Tipo de documento: (ACTUAL) <input type="text" value="Seleccione una opción..."/>	Número de identificación: <input type="text" value="Digite el número"/>
Nombres completos: <input type="text" value="DIGITE LOS NOMBRES"/>	Apellidos completos: <input type="text" value="DIGITE LOS APELLIDOS"/>
Correo electrónico: <input type="text" value="Digite su correo electrónico"/>	Confirmar Correo electrónico: <input type="text" value="Digite su correo electrónico"/>

ILUSTRACIÓN 3. REGISTRO DE NUEVO USUARIO

Luego de que los datos sean registrados y validados por el sistema le aparecerá el siguiente mensaje:



ILUSTRACIÓN 4. MENSAJE DE REGISTRO DE NUEVO USUARIO

Se enviará un mensaje con el asunto: “Confirmación de Registro – RNEC” al correo electrónico registrado en el formulario para activar la cuenta para lo cual deberá revisar la bandeja de entrada o la bandeja de correo no deseado (SPAM):



ILUSTRACIÓN 5. MENSAJE ENVIADO AL EMAIL

Importante: el link tiene una vigencia de 24 horas, si pasado este lapso de tiempo no lo ha utilizado deberá registrarse nuevamente.

4 INICIAR SESIÓN

Podrá iniciar sesión con las credenciales de acceso, usuario (número de identificación) y contraseña, enviadas a la dirección de correo electrónico registrada:



ILUSTRACIÓN 6. INICIAR SESIÓN

4.1. RECUPERACIÓN DE DATOS

Si por alguna razón olvida los datos de acceso podrá recuperarlos dando clic en la opción “Recuperar sus datos de ingreso”, se abrirá una ventana emergente en la cual deberá ingresar su número de identificación:

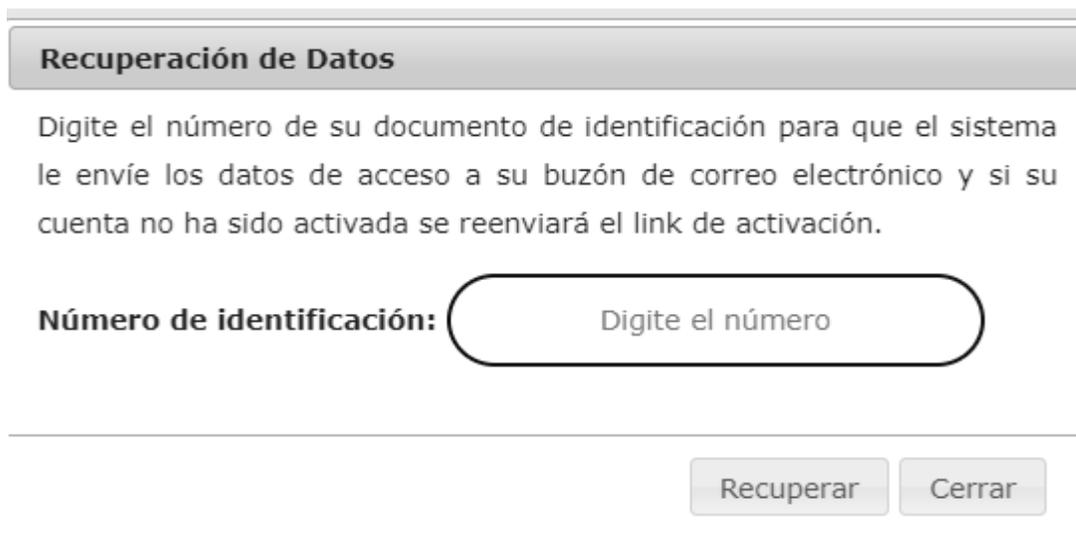


ILUSTRACIÓN 7. RECUPERACIÓN DE DATOS

5 INICIAR SOLICITUD

Para solicitar el duplicado del documento de identidad, deberá seguir los pasos que se indican a continuación:

Seleccionar un método de pago:

- Pago Seguro en Línea: (PSE)
- Consignación: (Banco Popular, Efecty, Supergiros, 4-72 y Matrix)

LA REGISTRADURÍA
DEL SIGLO XXI

REGISTRADURÍA
NACIONAL DEL ESTADO CIVIL

Bienvenido(a) XXXXXXXXX(usuario)

Iniciar Histórico Manuales >

Salir

TRÁMITES WEB

MÉTODO DE PAGO

La Registraduría Nacional del Estado Civil dispone del servicio de solicitud del duplicado de documento de identidad en línea, para lo cual, debe seleccionar un método de pago:

Pago Seguro en línea: (PSE)

Consignación: (Banco Popular, Efecty, Supergiros, 4-72 y Matrix)

NOTA: Si está exento de pago debe hacer el trámite en la Registraduría más cercana.

Iniciar

Debe ingresar los nombres y apellidos como aparece en el documento de identidad:

LA REGISTRADURÍA
DEL SIGLO XXI

REGISTRADURÍA
NACIONAL DEL ESTADO CIVIL

Bienvenido(a) (usuario)

Iniciar Histórico Manuales >

Salir

DATOS BÁSICOS

Digite los datos básicos del solicitante

Tipo de Documento: Cédula de Ciudadanía.

Número de Identificación: 11111111111111

Nombres completos: XXXXXXXXXXXXXXXXXXXX

Apellidos completos: YYYYYYYYYYYYYY

Siguiente

ILUSTRACIÓN 8. DATOS BÁSICOS

Luego deberá ingresar los datos de contacto, al correo electrónico será enviado el comprobante de documento en trámite:

ILUSTRACIÓN 9. DATOS DE CONTACTO
Deberá aceptar las condiciones del trámite a solicitar:

Ilustración 10. Trámite

Deberá responder las preguntas de seguridad:



The screenshot shows the user interface of the Registraduría Nacional del Estado Civil. At the top, there is a header with the organization's logo and the text "LA REGISTRADURÍA DEL SIGLO XXI". Below the header, there is a navigation bar with the text "Bienvenido(a) (usuario)" and a menu with options "Iniciar", "Histórico", and "Manuales". A "Salir" button is located in the top right corner. The main content area is titled "PREGUNTAS DE SEGURIDAD" and contains two questions with radio button options:

1) ¿Cuál es la fecha de **cumpleaños** en su documento de identidad?

- 26 de abril
- 22 de abril
- 22 de agosto

2) ¿Cuál es el año de expedición de su documento de identidad por primera vez?

- 2012
- 2015
- 2018

An "Enviar" button is located at the bottom of the questionnaire area.

ILUSTRACIÓN 11. PREGUNTAS DE SEGURIDAD

Nota: En caso de que responda incorrectamente las preguntas de seguridad deberá realizar el trámite de forma presencial en la Registraduría más cercana.



Deberá seleccionar la Registraduría donde desea reclamar el duplicado del documento de identidad:

Bienvenido(a) (usuario)

Iniciar Histórico Manuales >

Salir

REGISTRADURÍA DE ENTREGA

Seleccione la Registraduría en la cual desea reclamar su documento de identificación:

Departamento:
Seleccione... ▼

Municipio:
Seleccione... ▼

Oficina:
Seleccione... ▼

Siguiete

ILUSTRACIÓN 12. REGISTRADURÍA DE ENTREGA

5.1 PAGO SEGURO EN LÍNEA:

Si seleccionó como método de pago, deberá confirmar los datos y dar clic en el botón pagar:

Bienvenido(a) (usuario)

Iniciar Histórico Manuales >

Salir

IMPORTANTE

- Debe contar con una cuenta de ahorros o corriente para realizar el pago.
- El pago se realizará a través del proveedor de servicios electrónicos (PSE).
- Debe registrar sus datos personales en la página web de PSE: [aquí](#)
- Debe revisar el procedimiento de pago virtual por PSE de su entidad financiera [aquí](#)

CONFIRMAR PAGO

Tipo de documento: CC	Número de identificación: [REDACTED]
Nombres: [REDACTED]	Apellidos: [REDACTED]
Tipo de Trámite: C.C. - Duplicado	Valor del Trámite: \$ 49.350

Registraduría de entrega:
[REDACTED]

IMPORTANTE: Una vez aprobado el pago, NO se realizará devolución del dinero.

Salir

Pagar

ILUSTRACIÓN 13. CONFIRMAR PAGO

El sistema lo dirigirá al PSE hosting para que seleccione una opción del listado de bancos y posteriormente será dirigido a la página web de su entidad financiera para realizar el pago:

inicio > lista de bancos

Favor verifique la información:

Identificación del Pago:	6934058
Concepto del Pago:	C.C. - Duplicado
Valor Total a Pagar:	49350
Valor IVA:	0

IP:	172.23.25.16
Tipo de Documento:	CC
Número de Documento:	1002130682

* Esta transacción esta sujeta a verificación

Total a Pagar en pesos Colombianos

TIPO CLIENTE: Persona

A continuación seleccione su banco

- BANCAMIA S.A.
- BANCO AGRARIO
- BANCO AV VILLAS
- BANCO BBVA COLOMBIA S.A.
- BANCO CAJA SOCIAL
- BANCO COOPERATIVO COOPERATIVA

Continuar

ILUSTRACIÓN 14. LISTADO DE BANCOS

Una vez realizado el pago ante la entidad financiera, será direccionado al PSE Hosting donde se mostrará una pantalla de confirmación del estado de la transacción:

DATOS DE LA EMPRESA	
Empresa:	Fondo Rotatorio de la Registraduría Nacional del Estado Civil
Dirección:	AVDA Calle 26 # 51 - 50 - Bogotá, D.C. - Colombia
Teléfono:	2202880
Nit:	8999997379

DATOS DEL PAGO	
FORMA DE PAGO	
No. Pago:	46779
Medio de Pago:	Pagos ACH PSE
Fecha del Pago:	26/02/2016
Ticket ID:	46779
Transacción/CUS:	18094804
Tipo de usuario:	Persona
Estado Transacción:	Transacción
Concepto:	C.C. - Duplicado
Ciclo Transacción:	3
Banco:	BANCOLOMBIA
Cód. de servicio:	2
Total:	26700
Total Iva:	0

ILUSTRACIÓN 15. CONFIRMACIÓN DE LA TRANSACCIÓN

Luego de realizar el pago deberá dar clic al botón “RETORNAR AL COMERCIO” para que sea retornado a la página web de la Registraduría Nacional, donde se mostrará el resumen de la transacción:



RESUMEN DE LA TRANSACCIÓN

REGISTRADURÍA NACIONAL DEL ESTADO CIVIL NIT: 899999040-4	
CC: 1	
Nombres y Apellidos: XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX	
Referencia de pago: XXXXXXXXXXXX	Fecha: XXXX-XX-XX XX:XX:XX
Descripción: C.C. - Duplicado	Valor: \$ XXXXXXX
Banco: XXXXXXXXXXXX	Cielo: XXXXX
CUS: XXXXXXXXXXXX	Dirección IP: XXX.XXX.XXX.XXX
Estado: APROBADA	PIN: XXXXXXXXXXXX
Registraduría de entrega: XXXXXXXXXXXX	

- Ver histórico de pagos [aquí](#)
- Realizar una nueva transacción [aquí](#)
- Puede hacer seguimiento al estado del trámite de su documento después de 24 horas [aquí](#) o en www.registraduna.gov.co Si su documento ya está listo para entregar puede reclamarlo [sin reservar cita](#) únicamente en la Registraduría de entrega.

Si tiene inquietudes a cerca del **estado de la transacción** comuníquese con su entidad financiera.

ILUSTRACIÓN 16. RESUMEN DE LA TRANSACCIÓN

5.2 PAGO PRESENCIAL:

Debe seleccionar la entidad recaudadora y digitar el número del PIN de la consignación:

Bienvenido(a) (usuario)

Iniciar Histórico Manuales >

Salir

IMPORTANTE

- Si realizó la consignación hoy, debe realizar la solicitud por este medio mañana.
- Debe presentar la consignación original al momento de reclamar el documento.

DATOS DE LA CONSIGNACIÓN

Ingrese la información de la tirilla de pago:

Entidad:

Seleccione

PIN Consignación:

Digite el número

Confirmar PIN:

Digite el número

Volver **Siguiente**

Ilustración 17. Datos de la consignación

Luego deberá confirmar los datos ingresados previamente:

DATOS DEL SOLICITANTE

Tipo de Documento: XX	Número de Identificación: XXXXXXXXXXXXX
Nombres: XXXXXXXXXXXXX	Apellidos: XXXXXXXXXXXXX
Celular: XXXXXXXXXXXXX	Teléfono:
Correo electrónico: XXXXXXXXXXXXX@XXXXXXXXXXXX.XXX	

DATOS DEL TRÁMITE

Tipo de Trámite: XX - Duplicado	Valor del Trámite: \$ XXX.XXX
Cantidad de consignaciones: 1	
1) Entidad: XXXXXXXXXXXXX PIN: XXXXXXXXXXXXX	Fecha: XXX/XX/XX Valor: \$ XX.XXX
Valor a pagar: \$ XX.XXX	Total consignado: XX.XXX
Oficina de origen: XXXXXXXXXXXXX	Oficina de entrega: XXXXXXXXXXXXX

IMPORTANTE: Una vez confirmada la solicitud, NO se realizará anulación alguna.

Volver **Confirmar**

Ilustración 18. Confirmar los datos

6 HISTÓRICO DE SOLICITUDES

En esta opción puede consultar el histórico de solicitudes realizadas y descargar el comprobante de documento en trámite siempre y cuando el estado de la transacción sea aprobado:

LA REGISTRADURÍA DEL SIGLO XXI

Bienvenido(a) (usuario)

Iniciar Histórico Manuales >

Salir

HISTÓRICO DE SOLICITUDES

Copiar Imprimir Exportar

Mostrar: 10 registros

Buscar:

REF. PAGO	TRÁMITE	MOVIL	EMAIL	DESTINO	FECHA	ESTADO	COMPR
6886827	T.I. - Duplicado	3205	lo@registraduria.gov.co	FLORENCIA	2022-12-13 14:09:29	APROBADA	Descargar Comprobante

Filas mostradas: 1 - 1 de un total: 1 registros

Anterior 1

ILUSTRACIÓN 19. HISTÓRICO DE PAGOS

6.2.1 COMPROBANTE DE DOCUMENTO EN TRÁMITE

El comprobante de documento en trámite para reclamar el documento de identidad será enviado a la dirección de correo electrónico registrada al momento de realizar la solicitud en línea o la puede descargar desde el aplicativo web en el menú “HISTÓRICO” luego de 24 horas de haber realizado la transacción con estado aprobada.



ILUSTRACIÓN 20. COMPROBANTE DE DOCUMENTO EN TRÁMITE

7 CERRAR SESIÓN

Por seguridad al finalizar la operación deberá cerrar la sesión.



ILUSTRACIÓN 21. CERRAR SESIÓN

8 ESTADO DEL TRÁMITE DEL DOCUMENTO DE IDENTIDAD

Puede consultar el estado del trámite de su documento de identidad en la página principal de la Registraduría Nacional del Estado Civil <https://www.registraduria.gov.co> o desde el enlace directo: <https://wsp.registraduria.gov.co/estadodocs/> ingresando el número de identificación:



ILUSTRACIÓN 22. ESTADO DEL TRÁMITE DEL DOCUMENTO DE IDENTIDAD