

 REGISTRADURÍA NACIONAL DEL ESTADO CIVIL	PROCESO	SERVICIO AL COLOMBIANO	CÓDIGO	SCCR01
	DOCUMENTO	CARACTERIZACIÓN	VERSIÓN	4

MACROPROCESO AL QUE PERTENECE	PLANEACIÓN Y DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO
OBJETIVOS DEL PROCESO	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, con el propósito de lograr la satisfacción de los usuarios frente a la gestión de los trámites y servicios que presta la Registraduría Nacional del Estado Civil (RNEC).
ALCANCE DEL PROCESO	Inicia con la identificación de las necesidades y expectativas de los usuarios y la recepción de solicitudes por los diferentes canales de atención, incluye la disposición de la información relacionada con los trámites y servicios, la atención y orientación de los usuarios por los diferentes canales y la administración del sistema de peticiones, quejas, reclamos, sugerencias, denuncias y consultas; y finaliza con el análisis de indicadores y la propuesta de acciones para la mejora en la atención a los usuarios.


PROVEEDORES	ENTRADAS	PROCEDIMIENTOS	SALIDAS	USUARIOS
<ul style="list-style-type: none"> • Gobierno Nacional • Registraduría Nacional 	<ul style="list-style-type: none"> • Política pública de Servicio al ciudadano • Políticas Internas de Servicio • Metodología para la elaboración del Plan Anticorrupción y de atención al ciudadano • Plan Estratégico 		<ul style="list-style-type: none"> • Componente de Servicio al Colombiano del Plan Anticorrupción y de Atención al Colombiano 	<ul style="list-style-type: none"> • Nacionales Colombianos • Servidores de la RNEC • Entes de control • Entidades públicas • Entidades privadas

 REGISTRADURÍA NACIONAL DEL ESTADO CIVIL	PROCESO	SERVICIO AL COLOMBIANO	CÓDIGO	SCCR01
	DOCUMENTO	CARACTERIZACIÓN	VERSIÓN	4

<ul style="list-style-type: none"> • Colombianos • Áreas misionales de la Registraduría Nacional del Estado Civil. 	<p>Información sobre los requerimientos y servicios que demandan los Colombianos y los requisitos de los trámites y servicios de la RNEC.</p>	<p>Atención y servicio a los colombianos a través de diferentes canales</p>	<p>Portafolio de servicios de la RNEC</p>		
<ul style="list-style-type: none"> • Gobierno Nacional • Registraduría Nacional 	<ul style="list-style-type: none"> • Metodología para la elaboración de Protocolos de Atención a los Ciudadanos y Manuales de Servicio • Política pública de Servicio al ciudadano • Políticas internas de Servicio 		<ul style="list-style-type: none"> • Manual de Servicio a los colombianos • Protocolos de atención por los diferentes canales • Carta de trato digno a los usuarios 		
<p>Nacionales colombianos</p>	<p>Información sobre los usuarios de la RNEC y sus necesidades, expectativas frente a la gestión de la RNEC</p>		<p>Estudio de Caracterización de Usuarios</p>		<ul style="list-style-type: none"> • Jefe de la Oficina de Planeación • Nivel Directivo en la RNEC
<p>Nacionales colombianos</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Información sobre el nivel de satisfacción y sugerencias de los usuarios frente a la gestión de la RNEC • Encuestas de satisfacción 		<p>Reporte de resultados de la encuesta de satisfacción de usuarios frente a la atención a colombianos que acceden a servicios y trámites en la Registraduría Nacional del Estado Civil</p>		

 REGISTRADURÍA NACIONAL DEL ESTADO CIVIL	PROCESO	SERVICIO AL COLOMBIANO	CÓDIGO	SCCR01
	DOCUMENTO	CARACTERIZACIÓN	VERSIÓN	4


<ul style="list-style-type: none"> Nacionales colombianos Entes de control Entidades públicas. Entidades privadas 	<p>Peticiones, quejas, reclamos, sugerencias, denuncias y consultas recibidas en la RNEC a nivel nacional.</p>	<p>Atención de peticiones, quejas, reclamos, sugerencias, denuncias y consultas (PQRSDC)</p>	<p>Respuestas a las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias, denuncias y consultas recibidas en la RNEC a nivel nacional.</p>	<ul style="list-style-type: none"> Nacionales colombianos, Entes de control Entidades públicas Entidades privadas
<ul style="list-style-type: none"> Oficinas centrales de la RNEC Delegaciones departamentales Registraduría Distrital. Grupo de Peticiones, Quejas y Reclamos 	<ul style="list-style-type: none"> Reporte del trámite a peticiones, quejas, reclamos, sugerencias, denuncias y consultas recibidas en la RNEC a nivel nacional. 		<p>Informe consolidado de peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias recibidas por la RNEC.</p>	<ul style="list-style-type: none"> Colombianos Jefe de la Oficina de Planeación. Nivel Directivo de la RNEC Servidores de la RNEC Entes de Control
<ul style="list-style-type: none"> Registrador Nacional del Estado Civil. Servidores del Nivel Directivo de la RNEC. Ciudadanos 	<ul style="list-style-type: none"> Solicitudes del Registrador Nacional y el Nivel Directivo. Estadísticas de PQRSDC Indicadores de gestión Hallazgos de auditorías Recomendaciones y sugerencias. 		<p>Acciones de Mejora.</p>	<ul style="list-style-type: none"> Nacionales Colombianos Servidores de la RNEC Entes de control Entidades públicas Entidades privadas Nivel Directivo de la RNEC.

 REGISTRADURÍA NACIONAL DEL ESTADO CIVIL	PROCESO	SERVICIO AL COLOMBIANO	CÓDIGO	SCCR01
	DOCUMENTO	CARACTERIZACIÓN	VERSIÓN	4

RECURSOS			
HUMANOS	FINANCIEROS	INFORMÁTICOS	TÉCNICOS
Ver “Manual de funciones”	Ver “Presupuesto de la entidad”	<ul style="list-style-type: none"> • Sistema de Gestión de Documentos Electrónicos de Archivo • Formulario virtual de atención al colombiano. • Sistema Interno de Correspondencia (SIC) 	NA

RIESGOS			IMPACTOS AMBIENTALES
DE PROCESO	DE CORRUPCIÓN	INCIDENTES LABORALES	
Ver “Mapa de riesgos de procesos”	Ver “Mapa de riesgos de corrupción”	Ver “Matriz de identificación de peligros, evaluación, valoración de riesgos y determinación de controles”	Ver “Matriz de aspectos e impactos ambientales”


ACTIVOS DE INFORMACIÓN	TRAMITES ASOCIADOS	INDICADORES DE GESTIÓN	REQUISITOS DE LOS SISTEMAS DE GESTION		
			SGC	SGA	SGCE
			9001:2015	14001:2015	54001:2019
Ver “Registro de activos de información”	NA	Ver “Manual de indicadores”	4.4 6.1 8.2.1 9.1 9.1.2 10.3	4.4 6.1.2 7.3 10.3	4.4 6.1 8.2.1

 REGISTRADURÍA NACIONAL DEL ESTADO CIVIL	PROCESO	SERVICIO AL COLOMBIANO	CÓDIGO	SCCR01
	DOCUMENTO	CARACTERIZACIÓN	VERSIÓN	4


SECUENCIA E INTERACCIÓN	PROMESA DE VALOR	DOCUMENTOS ASOCIADOS	ACCIONES DE MEJORAMIENTO
Ver “Manual de acuerdos de nivel de servicios”	Ver “Portafolio de Servicios”	Ver “Listado maestro de documentos”	Ver “Plan de mejoramiento”

ORIENTACIONES NORMATIVAS	INVENTARIO DE CONOCIMIENTOS REQUERIDOS	INVENTARIO DE INFORMACIÓN A COMUNICAR	RESPONSABLES DEL PROCESO
Ver “Normograma”	Ver “Matriz de inventario de conocimientos del proceso”	Ver “Matriz de información a comunicar”	<ul style="list-style-type: none"> • Jefe de la Oficina de Planeación. • Registrador Delegado para el Registro Civil y la Identificación. • Registrador Delegado para lo Electoral

CONTROL DE CAMBIOS			
ASPECTOS QUE CAMBIARON EL DOCUMENTO	RESPONSABLE DE LA SOLICITUD DEL CAMBIO	FECHA DEL CAMBIO DD/MM/AAAA	VERSIÓN
Nuevo	Registrador Nacional del Estado Civil. Jefe de la Oficina de Planeación	31/03/2016	0
Actualización metodológica	Registrador Nacional del Estado Civil Jefe de la Oficina de Planeación	31/10/2017	1

 REGISTRADURÍA NACIONAL DEL ESTADO CIVIL	PROCESO	SERVICIO AL COLOMBIANO	CÓDIGO	SCCR01
	DOCUMENTO	CARACTERIZACIÓN	VERSIÓN	4

<p>Inclusión de los requisitos de los Sistemas de Gestión de Calidad Ambiental (ISO 14001: 2015), de Seguridad y Salud en el Trabajo (ISO 45001:2018) y requisitos específicos para la aplicación de la norma ISO 9001:2015 a organizaciones electorales en todos los niveles de gobierno (ISO TS 54001:2019).</p>	Jefe de la Oficina de Planeación	12/07/2022	2
<p>Inclusión del requisito 8.2.1 para las normas ISO 9001:2015 e ISO TS 54001:2019, actualización de los usuarios del informe consolidado de peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias recibidas por la RNEC y actualización de los recursos informáticos.</p>	Jefe de la Oficina de Planeación	31/03/2023	3
<ul style="list-style-type: none"> • Actualización del formato de caracterización. • Se eliminó la casilla requisitos de los sistemas de gestión ISO 45001:2018, dado que la Registraduría no está certificada en dicha norma. 	Coordinación de calidad	25/02/2025	4

 REGISTRADURÍA NACIONAL DEL ESTADO CIVIL	PROCESO	SERVICIO AL COLOMBIANO	CÓDIGO	SCCR01
	DOCUMENTO	CARACTERIZACIÓN	VERSIÓN	4

ELABORÓ: Diego Fernando Zabala Baracaldo Coordinador del Grupo de Peticiones, Quejas y Reclamos. Carolina Bohorquez Beltran Auxiliar administrativo	REVISÓ Y APROBÓ: Diego Fernando Zabala Baracaldo Coordinador del Grupo de Peticiones, Quejas y Reclamos.	APROBÓ: Sandra Liliana Sánchez Olarte Coordinadora de calidad
	REVISIÓN TÉCNICA: Sandra Liliana Sánchez Olarte Coordinadora de calidad Enrique Andres Bohórquez López Técnico Administrativo Coordinación de calidad.	
FECHA: 21/02/2025	FECHA: 24/02/2025	FECHA: 25/02/2025