

## Carta de **trato digno** al ciudadano (a)

Con el fin de proteger la dignidad humana y construir una relación de valor con la sociedad, la Registraduría Nacional del Estado Civil, como entidad encargada de identificar a los colombianos y de organizar las elecciones, trabaja para garantizarles un servicio humano, de calidad, oportuno, eficiente, equitativo, incluyente e igualitario.

### Por ello, queremos que conozcas **tus derechos**:

1. Recibir de los servidores públicos de la Registraduría Nacional y de sus colaboradores un trato respetuoso, digno y sin distinciones.
2. Recibir atención especial, preferente y con enfoque diferencial, con el que prevalezcan los derechos de los ciudadanos (as) y, en general, de las personas en estado de indefensión o de debilidad manifiesta.
3. Recibir una orientación pertinente sobre nuestros trámites y servicios y tener la posibilidad de conocerlos y acceder de forma oportuna a ellos. Así mismo, tienes derecho a estar informado sobre la ubicación de nuestras sedes, horarios de atención y canales de comunicación.
4. Presentar sin necesidad de un apoderado peticiones, quejas, reclamos, sugerencias, denuncias, consultas y solicitudes de acceso a la información pública mediante alguno de nuestros canales de recepción de PQRSDC.
5. Obtener dentro de los términos legalmente establecidos una respuesta a tus PQRSDC que sea clara, precisa y congruente.
6. Participar de manera activa dentro de cualquier actuación administrativa en la que se tenga interés, así como conocer su estado y las decisiones que las partes tomen (salvo expresa reserva legal). También, tienes el derecho a obtener copias de estas actuaciones mediante los canales digitales o en físico (siempre que asumas el costo).
7. Conocer y acceder a la información pública y sin reserva legal que reposa en los registros y archivos de la Registraduría Nacional.
8. Velar por el cumplimiento de las responsabilidades de los servidores públicos y sus colaboradores, así como de los particulares que cumplan funciones administrativas en la Registraduría Nacional.
9. Identificarse ante las autoridades a través de medios de autenticación digital.
10. Cualquier otro derecho que reconozcan la Constitución y las leyes.

---

### Teniendo en cuenta que construimos y aportamos juntos como sociedad, también queremos que conozcas **tus deberes**:

---

1. Cumplir con la Constitución y las leyes.
2. Brindar un trato digno a los servidores públicos, colaboradores y otros usuarios de la Registraduría Nacional.
3. Obrar conforme al principio de buena fe.
4. Ejercer tus derechos con respeto, transparencia, honestidad y responsabilidad.
5. Respetar los turnos asignados.
6. Seguir las medidas de bioseguridad que la entidad indique para recibir atención.

El incumplimiento de estos deberes no será excusa para desconocer tu petición. Sin embargo, podrá dar lugar a sanciones penales, disciplinarias o policiales.

Recuerda que los trámites y servicios no requieren de intermediarios y el agendamiento de citas es un trámite gratuito

## Canales de atención

Para garantizar tus derechos fundamentales (entre ellos, presentar una PQRSDC) y brindar un acceso pleno, respetuoso y de calidad a los trámites y servicios de la entidad, ponemos a tu disposición los siguientes canales de atención:

### Canal medio físico

#### Formulario escrito de atención al colombiano:

Disponible en todos los puntos de atención a nivel nacional

**Buzón de sugerencias:**  
ubicado en cada sede

### Canal virtual

#### Página web:

[www.registraduria.gov.co](http://www.registraduria.gov.co)



<https://www.registraduria.gov.co/Portafolio-de-servicios-791.html>

### Canal telefónico

**PBX (+601) 220 2880,**  
**Ext.: 1005 - 1194 - 1196 (Grupo de PQR)**  
lunes a viernes de 8:00 a. m. a 5:00 p. m.  
(jornada continua)

### Canal presencial

**Correspondencia de las oficinas centrales**  
\*En esta sede no se realiza expedición de copias de registro civil ni trámites de expedición de documentos de identificación.

Av. calle 26 # 50-51 CAN, Bogotá, D. C., Colombia  
lunes a viernes de 8:00 a. m. a 4:00 p. m.  
(jornada continua)

### Grupo de Servicio de Información Ciudadana

Carrera 7 # 16-57, Bogotá, D. C., Colombia  
lunes a viernes de 8:00 a. m. a 4:00 p. m.  
(jornada continua)

### Registradurías especiales, auxiliares y municipales

lunes a viernes de 8:00 a. m. a 4:00 p. m.  
(jornada continua)

### Directorio a nivel nacional

<https://wapp.registraduria.gov.co/GTH/directorio/>

### Jornadas Móviles de Atención a Personas en Condición de Vulnerabilidad (JAPV)

Conmutador: (601) 220 2880 Extensión: 1259

**Formulario virtual de atención:**  
accede al formulario  
escaneando el código QR  
o ingresando a la página web



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

### Asistente virtual

Consulta a nuestro asistente virtual en el siguiente enlace:



<https://wapp.registraduria.gov.co/prensa/botservice/alice/>

Para nosotros **es muy importante conocer tu nivel de satisfacción, cuéntanos tu experiencia** escaneando el código QR o ingresando al siguiente enlace:



<https://www.registraduria.gov.co/?page=PQRSD-Servicio-al-Colombiano>

### Oficina de Atención Preferencial para Personas en Condición de Discapacidad (OPADI)

SuperCADE Calle 13  
calle 13 # 37-35  
(Frente a estación de Transmilenio Zona Industrial)

Lunes a viernes de 8:00 a. m. a 4:00 p. m.  
(jornada continua)  
Sábado de 8:00 a. m. a 12:00 m.  
(medio día)

Teléfono: (+601) 2378973  
Correo: [opadidistrito@registraduria.gov.co](mailto:opadidistrito@registraduria.gov.co)

**Bogotá**

Calle 44A # 75-104

Lunes a jueves de 8:00 a. m. a 12:00 m. y  
de 2:00 p. m. a 4:00 p. m.  
Viernes de 8:00 a. m. a 12:00 m.  
(medio día)  
[opadiantioquia@registraduria.gov.co](mailto:opadiantioquia@registraduria.gov.co)

Teléfonos: (+604) 362 7430, (+604) 362 7450,  
300 912 4000, ext.: 015061

**Medellín**

Síguenos en:



@registraduria



Registraduría Nacional del Estado Civil