

 REGISTRADURÍA NACIONAL DEL ESTADO CIVIL	PROCESO	SERVICIO AL COLOMBIANO	CÓDIGO	SCCR01
	DOCUMENTO	CARACTERIZACIÓN	VERSIÓN	1

MACRO PROCESO AL QUE PERTENECE	PLANEACIÓN Y DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO			
OBJETIVO 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
Gobierno Nacional Registraduría Nacional	Modelo de Gestión Pública Eficiente al Servicio Del Ciudadano. Políticas Internas de Servicio. Metodología para la elaboración del plan anticorrupción y del servicio al ciudadano Plan Estratégico.	ATENCIÓN Y SERVICIO A LOS COLOMBIANOS A TRAVÉS DE DIFERENTES CANALES	Componente Servicio a los colombianos del Plan Anticorrupción y de Atención a los Colombianos	Nacionales Colombianos Servidores de la RNEC Entes de Control Entidades Públicas Entidades privadas
Colombianos Áreas misionales de la Registraduría Nacional del Estado Civil.	Información sobre los requerimientos y servicios que demandan los Colombianos y los requisitos de los trámites y servicios de la RNEC.		Portafolio de servicios de la RNEC.	


 REGISTRADURÍA NACIONAL DEL ESTADO CIVIL	PROCESO	SERVICIO AL COLOMBIANO	CÓDIGO	SCCR01
	DOCUMENTO	CARACTERIZACIÓN	VERSIÓN	1

Gobierno Nacional Registraduría Nacional	Metodología para la elaboración de Protocolos de Atención a los Ciudadanos y Manuales de Servicio. Modelo de Gestión Pública Eficiente al Servicio Del Ciudadano. Políticas Internas de Servicio.		Manual de Servicio a los colombianos, Protocolo de Atención por los diferentes canales y Carta de trato digno a los usuarios.	Jefe de la Oficina de Planeación. Nivel Directivo en la RNEC.
Nacionales colombianos	Información sobre los usuarios de la RNEC y sus necesidades, expectativas frente a la gestión de la RNEC		Estudio de Caracterización de Usuarios.	
Nacionales colombianos	Información sobre el nivel de satisfacción y sugerencias de los usuarios frente a la gestión de la RNEC. Metodología para la realización de encuestas de satisfacción. Encuestas.		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.	
Nacionales colombianos, Entes de Control Entidades Públicas	Peticiones, Quejas, Reclamos. Sugerencias, Denuncias y Consultas recibidas en la RNEC a	ATENCIÓN DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS,	Respuestas a las Peticiones, Quejas, Reclamos.	Nacionales colombianos, Entes de Control Entidades Públicas Entidades Privadas


 REGISTRADURÍA NACIONAL DEL ESTADO CIVIL	PROCESO	SERVICIO AL COLOMBIANO	CÓDIGO	SCCR01
	DOCUMENTO	CARACTERIZACIÓN	VERSIÓN	1

Entidades Privadas	nivel nacional.	SUGERENCIAS, DENUNCIAS Y CONSULTAS – PQRSDC´s	Sugerencias, Denuncias y Consultas recibidas en la RNEC a nivel nacional.	
Oficinas centrales de la RNEC Delegaciones Departamentales Registraduría Distrital. Grupo de Pqrsdc´s.	Reporte del trámite a Peticiones, Quejas, Reclamos. Sugerencias, Denuncias y Consultas recibidas en la RNEC a nivel nacional.		Informe consolidado de peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias (Pqrsdc´s) recepcionadas por la RNEC.	Colombianos Jefe de la Oficina de Planeación. Nivel Directivo de la RNEC Servidores de la RNEC Entes de Control Secretaria de Transparencia Transparencia por Colombia
Registrador Nacional del Estado Civil. Servidores del Nivel Directivo de la RNEC. Ciudadanos	Solicitudes del Registrador Nacional y el Nivel Directivo. Estadísticas de Pqrsdc´s Indicadores de gestión Hallazgos de auditorías. Recomendaciones y sugerencias.		Acciones de Mejora.	Nacionales Colombianos Servidores de la RNEC Entes de Control Entidades Públicas Entidades privadas Nivel Directivo de la RNEC.

RECURSOS			
HUMANOS	FINANCIEROS	INFORMÁTICOS	TÉCNICOS
Ver Manual de Funciones.	Ver presupuesto de la	Sistema Interno de	N.A.

 REGISTRADURÍA NACIONAL DEL ESTADO CIVIL	PROCESO	SERVICIO AL COLOMBIANO	CÓDIGO	SCCR01
	DOCUMENTO	CARACTERIZACIÓN	VERSIÓN	1


	entidad	Correspondencia – SIC. Formulario Virtual de Atención al Colombiano.		
ACTIVOS DE INFORMACIÓN	TRÁMITES ASOCIADOS	INDICADORES DE GESTIÓN	REQUISITOS DE CALIDAD	DOCUMENTOS ASOCIADOS
Ver registro de activos de información	N.A.	Ver Manual de Indicadores	Requisitos Generales 4. 4 Sistema de gestión de la calidad y sus procesos, 6.1 Acciones para abordar riesgos y oportunidades, 9.1 Seguimiento, medición, análisis y evaluación, 10.3 Mejora continua, Requisitos Específicos 9.1.2 Satisfacción del cliente	Ver Listado Maestro de Documentos
RIESGOS DE PROCESO	RIESGOS DE CORRUPCIÓN	RIESGOS LABORALES	SECUENCIA E INTERACCIÓN	PROMESA DE VALOR
	Ver Matriz de Riesgos de Corrupción	Ver Matriz de Riesgos Laborales	Ver Manual de Acuerdos de Nivel de Servicios	Ver Portafolio de Servicios

 REGISTRADURÍA NACIONAL DEL ESTADO CIVIL	PROCESO	SERVICIO AL COLOMBIANO	CÓDIGO	SCCR01
	DOCUMENTO	CARACTERIZACIÓN	VERSIÓN	1

ACCIONES DE MEJORAMIENTO	ORIENTACIONES NORMATIVAS	INVENTARIO DE CONOCIMIENTOS REQUERIDOS	INVENTARIO DE INFORMACIÓN A COMUNICAR	RESPONSABLES DEL PROCESO
Ver Plan de Mejoramiento	Ver Nomograma	Ver matriz de inventario de conocimientos del proceso.	Ver matriz de información a comunicar.	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 DETALLES DE LOS CAMBIOS EFECTUADOS	RESPONSABLE DE LA SOLICITUD DEL CAMBIO	FECHA DEL CAMBIO DD/MM/AAAA	VERSIÓN
Nuevo	Registrador Nacional del Estado Civil Jefe Oficina de Planeación	31/03/2016	0
Actualización metodológica	Registrador Nacional del Estado Civil Jefe Oficina de Planeación	31/10/2017	1

 REGISTRADURÍA NACIONAL DEL ESTADO CIVIL	PROCESO	SERVICIO AL COLOMBIANO	CÓDIGO	SCCR01
	DOCUMENTO	CARACTERIZACIÓN	VERSIÓN	1

ELABORÓ: Aura María Muñoz Solis Profesional Universitario 3020-01	REVISÓ: Cástulo Morales Payares Jefe de Planeación	APROBÓ: Cástulo Morales Payares Jefe de Oficina de Planeación
	REVISIÓN TÉCNICA: Elizabeth Rivera Trujillo Coordinadora de Peticiones, Quejas y Reclamos.	APROBACIÓN TÉCNICA: Cástulo Morales Payares Jefe de Oficina de Planeación
FECHA: 28/09/2017	FECHA: 12/10/2017	FECHA: 31/10/2017