



CARTA DE TRATO DIGNO

Respetada(o) colombiana(o),

La Registraduría Nacional del Estado Civil, entidad encargada de identificar a los colombianos y de organizar los procesos electorales del país, trabaja para garantizarle un servicio de calidad, equitativo, respetuoso, considerado, diligente y cálido, garante de sus derechos constitucionales y legales. Todo ello, amparado en el artículo 7 de la Ley 1437 de 2011 y con miras a llevar a cabo, de la mejor manera, el Plan Anticorrupción y de Atención al Colombiano. Por ello...

QUEREMOS QUE CONOZCA SUS DERECHOS



- 1** **Recibir un trato respetuoso y digno**, sin distinciones, por parte de los servidores públicos de la entidad, acorde a la altura que merece la condición y estado de cada ciudadano en el momento de acceder a la atención.
- 2** **Recibir atención especial, diferencial y preferente**, en 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** **Conocer de forma oportuna la información** sobre localización, horarios de atención y servicios prestados en los diferentes canales de atención de la RNEC, así como el portafolio de trámites y servicios.
- 4** **Conocer y acceder a los diferentes canales** formales de atención previstos por la RNEC.
- 5** **Presentar peticiones, quejas, reclamos, sugerencias, denuncias y consultas** (PQRSDC) personalmente o por medio de un apoderado, por motivos de interés general o particular, verbalmente o por escrito, o por cualquier otro medio idóneo y obtener una resolución eficaz en los términos de ley.
- 6** **Presentar declaraciones y aportar documentos o elementos de prueba** en cualquier actuación administrativa de la cual tenga interés. Dichos documentos serán valorados y tenidos en cuenta por las autoridades a fin de tomar una decisión. Asimismo, tiene derecho a ser informado sobre el resultado 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 que son de competencia de la entidad.
- 8** **Conocer sobre la existencia y acceder a la información** que reposa en los registros y archivos públicos de la Registraduría Nacional del Estado Civil, salvo reserva legal, 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** **Exigir las medidas de bioseguridad** que demanda la pandemia del COVID 19.
- 11** **Cualquier otro derecho** que le reconozca la Constitución y las leyes.

Y SUS 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 Respetar los turnos asignados.**
- 4 Ejercer con responsabilidad sus derechos** y, en consecuencia, abstenerse de reiterar solicitudes evidentemente improcedentes.
- 5 Dirigirse de manera respetuosa** a los servidores públicos y a los demás usuarios.
- 6 Acatar las medidas de bioseguridad** establecidas para mitigar la pandemia del COVID-19.

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 policiales que sean del caso, según la ley.

CANALES DE ATENCIÓN

Todos los colombianos, dentro o fuera del país, pueden acceder a información, orientación, trámites y servicios mediante los canales de atención de la RNEC. Los siguientes son los canales de atención que se encuentran a su disposición y mediante los cuales puede presentar sus peticiones, solicitudes de acceso a la información pública, quejas, reclamos, sugerencias, denuncias, consultas y felicitaciones, las cuales son atendidas en los términos de la Ley 1755 de 2015.

 PRESENCIAL	 VIRTUAL	
<p>Centro de Atención e Información Ciudadana (CAIC) carrera 7.ª n.º 16-49 lunes a viernes 8:00 a. m. - 4:00 p. m. (jornada continua)</p> <p>Registradurías especiales, auxiliares y municipales lunes a viernes 8:00 a. m. - 4:00 p. m. (jornada continua)</p> <p>Unidad de Atención a la Población Vulnerable (UDAPV) La UDAPV pone a disposición de los colombianos unidades móviles que recorren el país para atender a poblaciones vulnerables.</p>	<p>Oficina para la Atención al Discapacitado OPADI</p> <p>Sede Bogotá SuperCADE calle 13 - calle 13 n.º 37-35 (frente a la estación de Transmilenio Zona Industrial) lunes a viernes 8:00 a. m. - 4:00 p. m. (jornada continua) teléfono: (+031) 2378973</p> <p>Sede Medellín calle 44A n.º 75-104 lunes a jueves 8:00 a. m. - 4:00 p. m. (jornada continua) viernes 8:00 a. m. - 12:00 m. (jornada continua) teléfonos: (+034) 362 7430 - (+034) 362 7450</p>	<p>Página web Formulario virtual de atención https://wsp.registraduria.gov.co/contactenos/</p>  <p>Chat institucional: página web principal</p> <p>Facebook: Registraduría Nacional del Estado Civil de Colombia</p> <p>Twitter: @RegistraduriaNacional</p> <p>Instagram: @Registraduria Nacional</p>
 FÍSICO - CORRESPONDENCIA	 TELEFÓNICO	
<p>Archivo y Correspondencia av. calle 26 n.º 51-50 lunes a viernes 8:00 a. m. - 4:30 p. m. jornada continua</p> <p>Formulario de Atención al Colombiano: dispuesto en todos los puntos de atención a nivel nacional.</p> <p>Buzón de sugerencias: ubicados en cada sede.</p>	<p>PBX: (+031) 220 2880, ext.:1194 (Grupo de Peticiones, Quejas y Reclamos) lunes a viernes 8:00 a. m. - 5:00 p. m. (jornada continua)</p> <p>Directorio a Nivel Nacional https://registraduria.gov.co/-Directorio-.html</p>	

Para nosotros es muy importante conocer su nivel de satisfacción.
Cuéntenos su experiencia ingresando al siguiente enlace:

