

ABC y 20 preguntas frecuentes de los ciudadanos sobre el trámite para renovar y reclamar la cédula de ciudadanía amarilla con holograma

1. ¿ Alguien puede reclamar la cédula por mí?

Sí. En ese caso, el ciudadano deberá entregar una autorización autenticada y con huella dactilar, con copia de la contraseña que se le entregó en el momento de realizar el trámite a un familiar o persona de confianza que tenga cédula amarilla con hologramas para que pueda reclamar el documento.

2. ¿Si se me perdió la contraseña qué puedo hacer para reclamar mi cédula?

Usted puede acudir a reclamar su cédula amarilla presentando su pasaporte colombiano vigente.

3. ¿Por qué el trámite de mi cédula puede ser rechazado y si lo está que debo hacer?

Un trámite de cedulaación puede ser rechazado por calidad defectuosa de la huella, la foto, o inconsistencias en la información, tales como diferencias entre los nombres y apellidos aportados por el ciudadano y los que reposan en el registro civil de nacimiento, o diferencias en la fecha o lugar de nacimiento, entre otros. En estos casos el ciudadano debe repetir el trámite de su documento y la Entidad garantiza atención preferencial a todos los ciudadanos que exhiben la contraseña obtenida cuando se realizó la solicitud. En la consulta del trámite a través de www.registraduria.gov.co se indica si la solicitud de renovación de cédula fue rechazado.

4. ¿Si perdí mi cédula nueva, el trámite de duplicado tiene algún valor?

Sí. 31.80 USD en Money order.

5. ¿Cómo puedo saber si mi cédula ya está lista?

Usted puede ingresar a la página www.registraduria.gov.co y en el banner de consulta “¿Dónde reclamo mi cédula?” digitando el número de documento se le informará cómo va el trámite.

También puede verificar si su cédula ya está lista en los teléfonos 3578240 ó 195 en Bogotá y en la línea 01 8000 52 1112 para el resto del país.

6. ¿Qué pasa si no renuevo y reclamo mi cédula?

Los colombianos mayores de edad que a 31 de julio no tengan cédula amarilla con hologramas quedarán indocumentados, razón por la cual no podrán identificarse ante autoridades públicas, notarías, oficinas estatales, y tendrán dificultades para realizar trámites en bancos, aeropuertos, entidades prestadoras de salud y compras con tarjeta de crédito, entre otros. No obstante, de acuerdo la Ley 892 del 2004 establece que el sistema de voto electrónico deberá asegurar la aceptación de los tres formatos de cédulas existentes.

7. ¿Si se me perdió la cédula nueva que trámite tengo que hacer?

Si ya tenía el documento de nueva generación y lo extravió, deberá realizar el trámite para sacar el duplicado de la cédula. Por seguridad, es recomendable que adicionalmente denuncie el hurto

de su cédula ante las autoridades competentes, aunque no es requisito presentar el denuncia ante la Registraduría.

8. ¿La renovación del documento tiene algún costo?

No. La renovación de la cédula es un proceso gratuito, fácil y obligatorio para todos los colombianos que viven en el país o en el exterior. Los trámites son totalmente gratuitos y por lo tanto cobros en consulados por citas, fotografías, forros para contraseñas y fotocopias, entre otros, no están permitidos. Se invita a la ciudadanía a no pagarle a tramitadores, ya que no es necesario acudir a esos mecanismos para obtener un servicio ágil.

9. ¿Qué hago si al reclamar mi cédula encuentro que tiene un error?

Al momento de recibir el documento el ciudadano deberá revisarlo y verificar si toda la información que está impresa es correcta. Si llegara a encontrar alguna inconsistencia en los datos debe devolver inmediatamente la cédula al funcionario de la Registraduría, para que se verifique la información y de manera gratuita se reimprima el documento con la corrección respectiva. En este caso la persona debe conservar la contraseña para reclamar su nueva cédula de ciudadanía.

Si el ciudadano no verifica si la información es correcta y pasado un tiempo desea realizar una rectificación, debe acercarse a cualquier sede de la Registraduría, o al Consulado más cercano presentando el registro civil de nacimiento y cancelar \$31.800 o 31.80 USD (en Money order para el caso del Consulado) por concepto de rectificación de cédula.

LA FECHA MAXIMA PARA RECLAMAR POR ERRORES EN EL DOCUMENTO ES 1 MES CONTADO A PARTIR DE LA FECHA DE REVIBO DE SU DOCUMENTO.

10. ¿Si no me gusta como salí en la cédula puedo pedir que la cambien?

Sí, mediante un trámite de rectificación de su documento de identidad que cuesta \$31.800 o 31.80 USD (en Money order para el caso del Consulado) usted puede solicitar el cambio de la foto o tramitar el cambio de su nombre, apellido o sexo, cuando ya culminó dicho proceso en la correspondiente notaría o juzgado. Situación diferente se presenta ocurre cuando la cédula fue expedida con un error en la información, caso en el cual usted debe entregar inmediatamente el documento al Registrador auxiliar, especial o municipal e indicar el error para que la cédula sea corregida sin costo alguno. La información contenida en la cédula debe coincidir con la información que reposa en el Registro Civil.

11 . ¿Desde cuándo se realiza la renovación de cédulas?

En el año 2002 comenzó el proceso de renovación de cédulas para todos los colombianos que portan la cédula blanca laminada o café plastificada. Sin embargo, la producción de cédulas amarillas con hologramas basada en el Sistema de Identificación Automatizada de Huellas Dactilares (AFIS por sus siglas en inglés), comenzó en el año 2000, para los colombianos que pidieron su cédula por primera vez o tramitaron duplicados y rectificaciones de documentos.

12. ¿Donde tengo que realizar la renovación de mi cédula?

La renovación de la cédula de ciudadanía se puede realizar en cualquiera de los 1.139 puntos de atención de la Registraduría en el país o en el Consulado más cercano.

13. ¿Cuántos tipos de cédula hay?

El documento de identidad ha tenido tres formatos básicos: la blanca laminada, que se produjo entre 1952 y 1993; la café plastificada, que se produjo mediante el sistema Prometeo entre 1993 y 2000, y la amarilla con hologramas, con tecnología AFIS, que se produce desde el año 2000. Desde el 31 de julio de 2010 la única cédula vigente y válida es la amarilla con hologramas.

14. ¿Si yo no puedo ir personalmente a reclamar mi cédula qué debo hacer?

***Usted tiene varias opciones:**

Suscribir una carta con su firma y huella del índice derecho (autenticada ante notario público) en la cual usted autoriza a otro ciudadano que porte cédula amarilla con hologramas para que reclame su documento en donde actualmente se encuentra. Esta carta debe ir acompañada de una fotocopia anexa de la contraseña.

Enviar una carta al Registrador auxiliar o municipal del lugar en el que actualmente se encuentra su cédula, solicitando el traslado del documento a la Registraduría de la ciudad donde usted reside actualmente. Esta carta debe tener la impresión de la huella del índice derecho y debe llevar una fotocopia anexa de la contraseña.

15. ¿Cuántas cédulas de nuevo formato se han producido?

Un total de 33.230.359 cédulas de ciudadanía amarillas con hologramas ha producido la Registraduría en la última década. De estas cédulas hay más de 2.468.396 en las 1.139 sedes de la Registraduría en todo el país, pendientes de ser reclamadas por sus titulares.

16. ¿Quiénes tienen que renovar la cédula?

Las Leyes 757 de 2002, 999 de 2005 y el Decreto 4969 de 2009 del Ministerio del Interior señalan que todos los colombianos deben renovar su cédula de ciudadanía porque a partir del 31 de julio de 2010, el único documento de identificación válido en el país para los mayores de edad será la cédula amarilla con hologramas, así que quienes tienen cédula blanca laminada o café plastificada deben solicitar y reclamar la cédula amarilla con hologramas, documento que le permite a Colombia contar con un sistema de identificación biométrico con tecnología de punta y altos estándares de seguridad para impedir la falsificación. La cédula amarilla con hologramas ofrece más confiabilidad a la organización electoral, a la rama judicial y a los sistemas penitenciario, financiero y de seguridad social, entre otros.

17. ¿Dónde puedo reclamar mi cédula?

Al consultar si su cédula ya está lista, por teléfono o por Internet, le indicarán el lugar en el que se encuentra disponible, que por regla general es la misma Registraduría en donde realizó el trámite.

18. ¿Envían la cédula a domicilio?

Si ya verificó si su cédula de ciudadanía está lista para ser reclamada, en la línea gratuita 01-8000-521112, o en las líneas 195 y 3578240, puede solicitar el servicio de envío a domicilio de la cédula a la casa u oficina. Si la cédula ya entró al proceso de fabricación o ya fue producida, al hacer la llamada se habilitará una opción para solicitar el servicio voluntario de entrega a domicilio, el cual tiene un costo de \$20.000 que se cancelan en el momento de la entrega del

documento. Las entregas a domicilio se programan de 7:00 a.m. a 7:00 p.m., de lunes a sábado, y el domingo desde las 8:00 a.m. hasta el medio día. La Registraduría tiene habilitado el servicio de entrega personalizada en 22 ciudades del país: Bogotá, Medellín, Cali, Barranquilla, Pereira, Bucaramanga, Cúcuta, Cartagena, Santa Marta, Valledupar, Montería, Sincelejo, Armenia, Manizales, Tunja, Ibagué, Girardot, Villavicencio, Neiva, Popayán, Pasto y Riohacha.

En el Consulado de Colombia en Miami, usted puede remitir una autorización escrita, con huella del índice derecho y firma, anexando un correo certificado prepago y copia de la contraseña para que el Consulado le remita su cédula a vuelta de correo.

19. ¿Si tramité mi cédula el año pasado y no me ha llegado qué debo hacer?

1. Si usted verificó en la página web de la Registraduría www.registraduria.gov.co y su trámite aparece con rechazado, debe acercarse a la sede de la Registraduría o al Consulado más cercano y volver a realizar el trámite.

2. Si usted tramitó su cédula en los lugares y fechas indicados en la siguiente tabla, es necesario que usted realice nuevamente el trámite de renovación en la Registraduría Auxiliar, Especial o municipal más cercana a su domicilio, ya que por problemas técnicos del Consorcio Sagem, contratista de la Registraduría Nacional del Estado Civil, dichas cédulas no pudieron ser producidas. La Registraduría Nacional garantiza atención preferencial a todos los ciudadanos que exhiban la contraseña obtenida cuando se realizó la primera solicitud de renovación.

	Lugar	Fecha del trámite inicial
Antioquia	Puerto Berrío	29 de diciembre de 2006
	Registraduría Especial de Medellín	2 de noviembre de 2006
	Bello	28 de febrero al 2 de marzo de 2007
	Girardota	1 al 18 de diciembre de 2006
	La Ceja	28 de febrero al 2 de marzo de 2007
Atlántico	Registraduría Auxiliar Villa Country Barranquilla	1 y 2 de noviembre de 2006
Bogotá	Campaña Electrificadora	19 al 20 de abril de 2007
	Registraduría Auxiliar de Usaquén	Del 4 al 17 de noviembre de 2006
	Registraduría Auxiliar de Antonio Nariño	2 al 6 de marzo de 2007
Cundinamarca	Zipaquirá	7 al 20 de diciembre de 2006
Valle	El Cerrito	Del 1 al 4 de diciembre de 2006
	Registraduría Especial de Cali	4 y 5 de diciembre de 2006

3. Si su situación no es ninguna de las anteriores, usted debe acercarse a la sede de la Registraduría donde realizó el trámite y solicitarle información al Registrador correspondiente para saber que pasó con su trámite o en que estado se encuentra.

20. ¿Cuántas cédulas de nuevo formato se han producido?

Desde el año 2006 y hasta el 21 de junio de 2010, en el marco del contrato suscrito con la firma francesa Consorcio Sagem, la Registraduría Nacional del Estado Civil ha producido 22.972.407 documentos de identidad, que se suman a las 9.974.674 cédulas amarillas con hologramas producidas entre el año 2000 y el 2005, para un total de 32.947.081 documentos de nuevo formato producidos en los últimos 10 años. De estas cédulas hay más de 2.650.000 en las 1.139 sedes de la Registraduría en todo el país, pendientes de ser reclamadas por sus titulares.

Recuerde, es su responsabilidad reclamar oportunamente su documento de identidad. En el Consulado de Colombia en Miami, el horario de entrega de cédulas es de lunes a viernes de 8.30 a 1.00 p.m. sin cita previa.