



REGISTRADURÍA NACIONAL DEL ESTADO CIVIL

CIRCULAR

DRN-0 32

PARA: Registradores Especiales, Municipales y Auxiliares.

DE: Registrador Nacional del Estado Civil

ASUNTO: Directrices de trámite Pqrsdc's

FECHA: 28 FEB. 2017

Con el objeto de garantizar por parte de la Registraduría Nacional del Estado Civil - RNEC el derecho fundamental de los colombianos a presentar peticiones respetuosas a las autoridades por motivos de interés general o particular y a obtener pronta resolución contemplado en el artículo 23 de la Constitución Política de Colombia, dar cumplimiento a la normatividad vigente y al principal objetivo estratégico de la RNEC 2015-2019 relacionado con mejorar el índice de transparencia, confiabilidad y alta calidad en la prestación efectiva del servicio y en la entrega de los productos a todos los colombianos y a todas las empresas públicas y privadas que así lo requieran, se les informa las siguientes directrices en materia de registro, radicación, trámite, tratamiento y reporte de las Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias, Denuncias y Consultas - Pqrsdc's, las cuales deben ser observadas y atendidas en los siguientes términos:

- 1- **Responsables de las Pqrsdc's.** Los Registradores Especiales, Municipales y Auxiliares, son los responsables de garantizar la radicación, trámite, y respuesta de las Pqrsdc's que se reciban en sus oficinas, y de efectuar el reporte de las mismas a los Delegados Departamentales:
 - a- **Radicación y Registro.** Los Registradores Especiales, Municipales y Auxiliares son responsables de radicar de manera inmediata en la herramienta física o electrónica que tengan disponible, todas las Pqrsdc's que se reciban.
 - b- **Trámite y tratamiento.** Los Registradores Especiales, Municipales y Auxiliares son responsables de darle el trámite de ley a todas las Pqrsdc's que reciban en sus oficinas, en tal sentido son responsables de darle completo tratamiento desde el inicio con la recepción, radicación y registro hasta su finalización, la cual puede

Despacho del Registrador Nacional
Av. Calle 26 # 51-50 CAN – Teléfono: (571) 2200839 - Código postal 111321 - Bogotá-Colombia
www.registraduria.gov.co

"Colombia es democracia, Registraduría su garantía"



28 FEB. 2017

**REGISTRADURÍA
NACIONAL DEL ESTADO CIVIL**

darse por respuesta al ciudadano, redireccionamiento a funcionario o dependencia al interior de la RNEC o traslado a entidad/autoridad externa en los términos legales. En aquellos casos en los que por falta de competencia se efectúe redireccionamiento o traslado, dicha situación debe informarse al peticionario con el objeto de que conozca el trámite dado a su petición.

- c- **Reporte a las delegaciones y soporte del trámite.** Los Registradores Especiales, Municipales y Auxiliares son responsables de reportar a los delegados departamentales el trámite dado a las Pqrsdc's y los términos de respuesta, en todo caso deben llevar un archivo físico o magnético en el que reposen los soportes del trámite y respuesta a las Pqrsdc's.
- d- **Control y seguimiento.** Los Registradores Distritales y Delegados Departamentales son los responsables de efectuar control y seguimiento a la radicación, trámite y respuesta de las Pqrsdc's que se reciban en las Registradurías Especiales, Municipales y Auxiliares, para lo cual podrán expedir las directrices que consideren pertinentes.

El grupo de Peticiones, Quejas y Reclamos de la Oficina de Planeación y la Oficina de Control Interno, podrán solicitar información sobre el trámite dado a las Pqrsdc's en cualquier momento, y podrá realizar las visitas de auditoría cuando se considere pertinente para la buena atención y retroalimentación al colombiano.

De antemano les agradezco su colaboración y compromiso para la implementación, aplicación y difusión de la presente Circular.

Cordialmente,


JUAN CARLOS GALINDO VÁCHA
Registrador Nacional del Estado Civil

Revisó: Orlando Beltrán Camacho

Proyectó: Cástulo Morales Payares - Oficina de Planeación / Elizabeth Rivera Trujillo - Coordinadora del Grupo de Peticiones, Quejas y Reclamos.

Despacho del Registrador Nacional

Av. Calle 26 # 51-50 CAN – Teléfono: (571) 2200839 - Código postal 111321 - Bogotá-Colombia

www.registraduria.gov.co

"Colombia es democracia, Registraduría su garantía"