



**REGISTRADURÍA
NACIONAL DEL ESTADO CIVIL**

RESOLUCIÓN N.º 6890 DE 2014
()
12 MAYO 2014

Por la cual se adopta el procedimiento para la atención de peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias - PQRSD's en la Registraduría Nacional del Estado Civil.

EL REGISTRADOR NACIONAL DEL ESTADO CIVIL

En ejercicio de sus atribuciones constitucionales y legales, en especial las que le confieren el artículo 22 de la ley 1437 de 2011, el artículo 76 de la ley 1474 de 2011, el numeral 1 del artículo 26 del Código Electoral, el numeral 4 del artículo 25 del Decreto 1010 de 2000 y

CONSIDERANDO

Que los artículos 23 y 74 de la Constitución Política consagran a favor de las personas el derecho a presentar peticiones respetuosas a las autoridades, por motivos de interés general o particular, en forma verbal o escrita y de obtener pronta resolución, estableciendo que todas las personas tienen derecho a acceder a los documentos públicos, salvo en los casos que establezca la Ley.

Que el Código Contencioso Administrativo, Decreto 01 de 1984, fue derogado por la ley 1437 de 2011, "Por la cual se expide el Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo" el cual estableció que las entidades deberán reglamentar el procedimiento interno de las peticiones, quejas y reclamos que les corresponda resolver, y la forma de atender las quejas para garantizar el buen funcionamiento de los servicios a su cargo.

Que los artículos 5 al 32 del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo en desarrollo de las normas constitucionales citadas, regulan los derechos de las personas ante las autoridades para presentar peticiones, conocer el estado de cualquier actuación y obtener copias e información, así como respuesta oportuna y eficaz a sus peticiones, el deber de las autoridades en la atención e información al público y la forma de presentación de las solicitudes y su respuesta.

Que mediante Resolución No. 11519 del 08 de octubre de 2010, se creó el Grupo de Peticiones, Quejas y Reclamos a cargo de la Secretaría General de la Registraduría Nacional del Estado Civil, con el fin que se encargue de todos los aspectos relacionados con dichas peticiones ante la Entidad.

dup

Que la ley 1474 de 2011 *"Por la cual se dictan normas orientadas a fortalecer los mecanismos de prevención, investigación y sanción de actos de corrupción y la efectividad del control de la gestión pública"*, determinó que en toda entidad pública debe existir una dependencia encargada de recibir, tramitar y resolver las quejas, sugerencias y reclamos que los ciudadanos formulen, y que se relacionen con el cumplimiento de la misión de la Entidad.

Que la Ley 1437 de 2011 *"Por la cual se expide el Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo"* dentro de su Capítulo II del Título I, establece *"El Derecho de Petición ante autoridades. Reglas Especiales"*.

Que mediante Sentencia C-818 del 1 de noviembre de 2011, la Corte Constitucional resolvió declarar inexecutable los artículos 13, 14, 15, 16, 17, 18, 19, 20, 21, 22, 23, 24, 25, 26, 27, 28, 29, 30, 31, 32 y 33 de la Ley 1437 de 2011 *"Por la cual se expide el Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo"*. Los efectos de dicha declaración de **INEXEQUIBILIDAD** quedan diferidos hasta 31 de diciembre de 2014, a fin de que el Congreso, expida la Ley Estatutaria correspondiente.

Que el Decreto Ley 019 de 2012 *"Por el cual se dictan normas para suprimir o reformar regulaciones, procedimientos y trámites innecesarios existentes en la Administración Pública"* determina parámetros a cumplir por parte de la administración pública. En sus artículos 4 y 5 establece la celeridad y economía en las actuaciones administrativas, en sus artículos 9 y 10 prohíbe la exigencia de documentos que reposan en la Entidad, así como la comprobación de pagos anteriores; en los artículos 12 y 13 da prelación a las presentaciones de quejas, reclamos o solicitudes de niños y adolescentes, así como atención especial a infantes, mujeres gestantes, personas en situación de discapacidad, adultos mayores y veteranos de la fuerza pública; por su parte el artículo 14 estipula lo referente a la presentación de solicitudes, quejas, recomendaciones o reclamos fuera de la sede de la Entidad respectiva.

Que mediante Resolución 13100 de diciembre 03 de 2013 se establece que el grupo de trabajo creado por la Resolución No. 11519 del 08 de octubre de 2010, se denominará de *"Petición, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Denuncias"*

Que la ley 1712 de 6 de marzo de 2014 *"Por medio de la cual se crea la ley de transparencia y derecho de acceso a la información pública nacional y se dictan otras disposiciones"*, determina el derecho que tienen los ciudadanos a tener acceso a información pública, los procedimientos que se deben cumplir y excepciones que se presentan para la publicidad de información.

Que la jurisprudencia además de reconocer como fundamental el derecho de petición y de señalar que su núcleo esencial reside en la resolución pronta y oportuna de la cuestión planteada por el peticionario, sin que la autoridad se pueda reservar para sí el sentido de lo decidido, ha establecido que la respuesta contenga como requisitos de validez: Oportunidad, Claridad, Precisión, Congruencia con lo solicitado, y decisión de fondo del asunto planteado.

Continuación de la Resolución No. 6890 de 2014, Por la cual se adopta el procedimiento para la atención de peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias - PQRSD's en la Registraduría Nacional del Estado Civil.

Página No. 3

Que la Registraduría Nacional del Estado Civil, debe propender porque el cumplimiento de las respuestas a los derechos de petición, se realice con arreglo a principios de economía, celeridad, eficacia, imparcialidad, publicidad y contradicción.

RESUELVE

ARTÍCULO 1º. Adóptese el procedimiento de atención de peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias PQRSDs para la Registraduría Nacional del Estado Civil, de acuerdo con la metodología que establezca la Oficina de Planeación de la Entidad y al flujograma de procedimiento anexo a esta resolución y el cual hace parte integral de la misma.

ARTÍCULO 2º. Las peticiones presentadas a la Registraduría Nacional del Estado Civil pueden efectuarse por escrito o de forma verbal. Para tales efectos la Entidad implementará formularios gratuitos para brindar mayor celeridad en estas actuaciones, sin perjuicio que los ciudadanos las puedan presentar de manera informal y escrita con la información necesaria para resolver la solicitud. Quien presente una petición verbal podrá pedir constancia de haberla presentado, para lo cual el funcionario que la recepcione, deberá expedir constancia sucinta de haberla recibido.

PARÁGRAFO 1º La Registraduría Nacional del Estado Civil implementará los mecanismos que permitan la recepción, trámite y respuesta a las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias que presente la ciudadanía de manera ágil y oportuna.

La Registraduría Nacional del Estado Civil, pondrá a disposición de la población infantil, de la tercera edad y en situación de discapacidad, la página web de la Entidad para que se efectúen consultas y presenten inquietudes relacionadas con las funciones misionales de la Entidad, recibiendo respuesta oportuna y completa.

ARTÍCULO 3º. Atención de peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias en Delegaciones Departamentales, Registraduría Distrital, Registradurías Especiales, Auxiliares y Municipales.

Las Delegaciones Departamentales, Registraduría Distrital, Registradurías Especiales, Auxiliares y Municipales, recibirán, codificarán, y radicarán las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias en sus respectivas Secretarías; donde se llevará un estricto control en el orden que se radiquen, indicando la forma en que fueron presentadas. (verbal o escrita), de acuerdo al procedimiento y mecanismos que la Entidad implemente.

Igualmente; tendrán en cuenta las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias, que se reciban por correos electrónicos y página WEB de la Entidad.

249

Continuación de la Resolución No. 6890 de 2014, Por la cual se adopta el procedimiento para la atención de peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias - PQRSD's en la Registraduría Nacional del Estado Civil.

Página No. 4

ARTÍCULO 4°. Atención de peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias en las Dependencias del Nivel central de la Registraduría Nacional del Estado Civil.

Las peticiones que se formulen para ser atendidas por las dependencias del nivel central de la Registraduría Nacional del Estado Civil, deberán radicarse en el Grupo de Archivo y Correspondencia quien tiene la responsabilidad de codificar, asignar el número de radicación y registrar la fecha de recibo para que el solicitante pueda indagar por el estado del trámite de la misma y conocer de la dependencia que va conocer y dar respuesta a la solicitud.

Las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias que se reciban en la oficina de PQRSDs a través de los correos electrónicos, página WEB y en el Centro de Atención de Información Ciudadana CAIC de la Entidad, se pondrá en conocimiento del grupo de Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Denuncias, para el seguimiento y control respectivo, de acuerdo con el procedimiento establecido en el flujograma respectivo que hace parte integral de la presente resolución.

ARTÍCULO 5°. Requisitos de las Peticiones.- Toda petición, queja, reclamo, sugerencia y denuncia debe ser formulada respetuosamente como lo señala el artículo 23 de la Constitución Política, y como lo expresan los artículos 5 a 32 de la Ley 1437 de 2011 (Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo) y las normas que lo complementen, adicionen o reformen.

ARTÍCULO 6°. Las peticiones escritas pueden formularse por medio físico o electrónico y deben cumplir las siguientes características:

1. Designación de la autoridad o dependencia a la que se dirige.
2. Identificación plena del solicitante con su nombre y apellido(s) e indicación de su documento de identidad (tarjeta de identidad, cédula de ciudadanía, cédula de extranjería y su número respectivo).
3. En caso de formularse por apoderado o representante, este debe identificarse debidamente y allegar el poder legalmente conferido, es decir con la autenticación de firma del poderdante como lo exige el (Art. 65 del Código de Procedimiento Civil) (Art. 74 del Código General del Proceso).
4. Señalamiento del domicilio y sitio en donde recibe notificaciones el peticionario y su apoderado, si fuere el caso.
5. Objeto de la petición.
6. Razones en la que fundamenta la petición.
7. Indicación de los documentos que acompaña con la solicitud, debidamente relacionados y cuando sea del caso, relación de los documentos que reposen en otras entidades.
8. Firma del solicitante o su apoderado, cuando fuere escrita la petición, o la manifestación de hacerlo a ruego de un tercero por no poder o saber firmar el peticionario.

PARÁGRAFO. 1° La Registraduría Nacional del Estado Civil, tiene la obligación de examinar integralmente la petición, y en ningún caso la estimará

incompleta por falta de requisitos o documentos que no se encuentren dentro del marco jurídico vigente y que no sean necesarios para resolverla.

PARÁGRAFO 2º Todas las peticiones deberán resolverse dentro de los términos establecidos, con una respuesta de fondo, clara, precisa y congruente.

ARTÍCULO 7º. La petición verbal se resolverá de la misma manera que las escritas, sin perjuicio que se deje constancia de la respuesta que se haya brindado al peticionario y del recibo de la misma. En el evento que no se logre confirmar el recibo de la respuesta, se dejará constancia de su envío.

PARÁGRAFO. Para el trámite de las quejas o reclamos que se realicen en forma verbal, se podrá informar respecto de ella, de la misma forma al interesado, no obstante, en los demás casos será escrita.

ARTÍCULO 8º. Traslado de las peticiones.- El Grupo de Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Denuncias de la Entidad, remitirá a la autoridad o entidad competente, toda petición escrita que no tenga relación con las funciones de la Registraduría Nacional del Estado Civil, dentro de los cinco (5) días siguientes de su recibo.

PARÁGRAFO 1. Igual procedimiento deberá adoptar toda dependencia de la Registraduría Nacional del Estado Civil, cuando le alleguen por radicación o directamente, las peticiones que no guarden relación con las funciones y actividades de la Entidad, colocando en conocimiento al Grupo de Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Denuncias.

PARÁGRAFO 2. Cuando el asunto a que hace referencia la solicitud tiene relación con las funciones de la Registraduría Nacional del Estado Civil, pero no es de su competencia, ésta deberá trasladarse a más tardar el día siguiente de su recibo.

PARÁGRAFO 3. El responsable de atender la petición, queja, reclamo, sugerencia o denuncia; una vez recibida, dispondrá de lo necesario para que la respuesta se dé dentro de los términos señalados en la ley, ya sea resolviéndola él mismo o asignándola a un funcionario, quien pondrá en conocimiento al Grupo de Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Denuncias.

ARTÍCULO 9º. Respuesta a solicitudes de información, copia de documentos o absolución de consultas. Estos aspectos deberán ser atendidos por el jefe de la dependencia a la cual se allegue la solicitud o por quien éste delegue, guardando la evidencia y generando las estadísticas de los asuntos atendidos.

PARAGRAFO 1. Sin perjuicio de lo establecido, cuando se trate de información o documentación y cuando sobre la materia existan antecedentes de respuesta o solución suministrada por la Entidad, el funcionario respectivo deberá poner en conocimiento del Grupo de Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Denuncias ésta situación, consultando y revisando el antecedente respecto a la respuesta que se debe emitir.

14

ARTÍCULO 10º. Verificación de conformidad. Recibida la petición, queja, reclamo, sugerencia o denuncia por parte de la oficina competente, ésta deberá verificar los requisitos señalados para toda solicitud y si hace falta alguno de los requisitos, deberá comunicar al peticionario o quejoso, dentro de los diez (10) días siguientes, para que subsane o adecúe su solicitud notificándolo de tal hecho a través de cualquier medio de acuerdo a la información suministrada por él mismo.

PARÁGRAFO 1. Si en el término de un mes desde la fecha de envío al peticionario o quejoso de la indicación de estar incompleta su petición, o para que suministre información adicional, si éste no se pronuncia o no allega de manera completa lo requerido para dar trámite a su petición; se entenderá que ha desistido de la misma y se ordenará el archivo.

Esto sin perjuicio que pueda presentar una nueva solicitud completa, caso en el cual, deberá allegar la información o documentación que no hubiera aportado en la actuación archivada para completar la nueva solicitud.

PARÁGRAFO 2. Ningún funcionario podrá exigir al peticionario documentación que repose en poder de la Entidad.

PARÁGRAFO 3. No se exigirá autenticación de firma de la petición; salvo en caso de formularse por apoderado o anunciarse la condición de representante legal, eventos en los cuales deberán acompañarse de los respectivos certificados de representación.

ARTÍCULO 11º. Términos para resolver las peticiones.- Las solicitudes se deberán resolver conforme a su naturaleza en los siguientes términos:

- Si es información de interés general o particular, se debe emitir respuesta dentro de los (15) días hábiles, a partir de su recibo.
- Si se trata de información, consulta o expedición de copias de documentos en diez (10) días hábiles, a partir de su recibo.
- Si la petición versa sobre información de consulta, en treinta (30) días hábiles, a partir de su recibo.

Si no es posible dar respuesta en los términos señalados, se deberá comunicar al interesado indicando la causa y señalando la fecha en la que se resolverá su petición, la cual no puede exceder del término inicialmente otorgado.

ARTÍCULO 12º. Interrupción de Términos. Los términos señalados en el artículo anterior se interrumpirán en los siguientes casos:

1. Cuando la petición no reúna los requisitos legales, manteniéndose la interrupción hasta cuando cumpla con los mismos. En este caso se debe tener en cuenta el término establecido en el artículo 11º de la presente Resolución.
2. Cuando el interesado no cancele el valor de las copias solicitadas.
3. Mientras se tramita la práctica de pruebas dentro del término señalado para ellas.

da

4. Y en los casos que la ley contemple.

ARTÍCULO 13º. En caso que un peticionario o quejoso presente nuevamente una solicitud que ya ha sido resuelta, se le informará sobre este hecho, señalando la fecha de respuesta de la misma y posteriormente se procederá al archivo de la petición.

PARÁGRAFO 1. Cuando no se comprenda la finalidad u objeto de la petición, se devolverá al interesado para que la corrija o aclare, dentro de los diez (10) días siguientes, y de no corregirse o aclararse, se archivará la actuación.

ARTÍCULO 14º. Acumulación de Trámites: Si se formulan solicitudes sobre asuntos iguales, similares o relacionados ante diferentes dependencias, se admitirá el trámite en una sola de ellas, de acuerdo con el sentido y naturaleza de la petición.

En este evento, el Grupo de Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Denuncias, remitirá la solicitud a la dependencia que considere competente o en la que exista la información más completa para resolverla o asumirá el conocimiento del asunto para dar respuesta, debiendo, las diferentes dependencias, remitirle la documentación, información o antecedentes que reposen en las mismas.

Efectuada la acumulación de trámites por la dependencia responsable de emitir la respuesta, todas las actuaciones se tramitarán conjuntamente y tendrán una sola decisión.

ARTÍCULO 15º. Durante el curso del trámite administrativo que llegue a surgir de una petición, queja, reclamo, sugerencia o denuncia, se podrán pedir y decretar pruebas, así como allegar y solicitar información, sin que esté sujeta a formalidades, ni término especial para evacuarlas. El funcionario respectivo observando la racionalidad y teniendo en cuenta la celeridad y economía procesal, determinará el periodo probatorio respectivo, siempre y cuando se ajuste al término establecido en el artículo 11 de la presente Resolución, para resolver las peticiones.

ARTÍCULO 16º. Citación de terceros: Cuando la petición conlleve a decisiones o se refiera a información que relacione a titulares de algún derecho que puedan tener interés directo en la decisión, se les citará para que puedan hacer valer sus derechos.

La citación deberá hacerse por el medio más expedito y eficaz; y se podrá efectuar publicación en periódico de amplia circulación y en una emisora local, así como en la página web de la Registraduría.

ARTÍCULO 17º. Pago de las fotocopias.- La expedición de copias dará lugar al pago previo de las mismas; para tal efecto se informará al peticionario de manera escrita, virtual o verbal el valor de las mismas, señalado en la resolución de tarifas del Fondo Rotatorio de la Registraduría Nacional del Estado Civil y deberá ser cancelado a favor del Fondo Rotatorio de la

84

Continuación de la Resolución No. 6890 de 2014, Por la cual se adopta el procedimiento para la atención de peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias - PQRS's en la Registraduría Nacional del Estado Civil.

Página No. 8

Registraduría Nacional del Estado Civil, en las entidades bancarias que se dispongan para tal fin.

Si en el término de un mes, el interesado no ha hecho el pago, se entenderá que ha desistido de la solicitud.

La expedición de copias se hará dentro de los cinco (5) días hábiles siguientes a la presentación del recibo de pago.

ARTÍCULO 18º. Información de carácter reservado. La Registraduría Nacional del Estado Civil, sólo podrá negar la consulta de determinados documentos, la copia o fotocopia de los mismos, mediante acto debidamente motivado, cuando los mismos tengan carácter reservado conforme a la Constitución y la Ley.

PARÁGRAFO 1. La reserva legal sobre cualquier documento cesará a los treinta (30) años de su expedición, a excepción de los documentos referentes a la identidad de las personas; transcurrido este lapso, el documento no adquiere el carácter de histórico y podrá ser objeto de consulta por cualquier persona, y la autoridad o dependencia que lo posea, está en la obligación de expedir copia o fotocopia del mismo a quien lo solicite.

ARTÍCULO 19º. El Registrador Nacional del Estado Civil, el Secretario General, los Registradores Delegados, los Gerentes, Directores, Jefes de Oficina, Delegados Departamentales y Registradores de Distrito, serán los funcionarios facultados para autorizar o negar la consulta de documentos conforme a su competencia, cuando los documentos reposen en su despacho.

ARTÍCULO 20º. Peticiones de niños o adolescentes.- Las solicitudes que formulen los niños y adolescentes, en asuntos relacionados con su interés superior, bienestar y derechos fundamentales, tendrán prelación en su respuesta.

PARÁGRAFO 1. La respuesta que deba entregarse al niño o adolescente, se hará en la medida de lo posible, sin que tenga que trasladarse a la dependencia de la Registraduría, por ello se procurará utilizar la página web de la Entidad para dar atención y respuesta a estas peticiones, utilizando un lenguaje de fácil comprensión y respeto. En todo caso se deberá dejar constancia de la respuesta entregada e indicar las implicaciones o efectos legales de lo que se consulta.

ARTÍCULO 21º Peticiones de mujeres gestantes, personas en situación de discapacidad, adultos mayores, veteranos de la fuerza pública. A esta población al igual que a los infantes, se les deberá dar prelación en el trámite de sus peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias. La respuesta a las mismas, deberá dársele preferencia procurando que la respuesta llegue por el medio más expedito a su domicilio, de manera que no deban trasladarse a la dependencia de la Registraduría respectiva.

ARTÍCULO 22º. Alcance de la respuesta. Las consultas serán resueltas mediante conceptos, conforme con el Artículo 28 del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo y no serán de obligatorio cumplimiento para el peticionario.

257

12 MAYO 2014

Continuación de la Resolución No. **6890** de 2014, Por la cual se adopta el procedimiento para la atención de peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias - PQRSD's en la Registraduría Nacional del Estado Civil.

Página No. 9

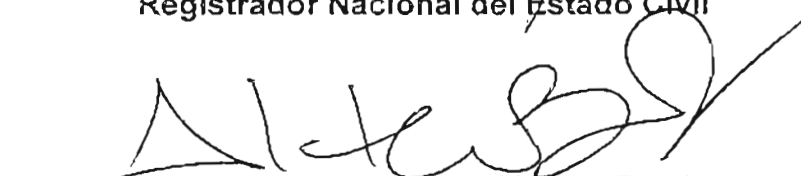
ARTÍCULO 23°. El Incumplimiento de respuestas al derecho de petición, a la solicitud de expedición de copias, como a la absolución de consultas, dará lugar a las sanciones establecidas en el Código Único Disciplinario, Código Contencioso Administrativo y normas concordantes con los mismos.

ARTÍCULO 24°. El seguimiento y control de las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias; lo efectuará la Oficina de Planeación - Secretaría General, a través del grupo de peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias de la Registraduría Nacional del Estado Civil, quien elaborará los informes a que haya lugar, de acuerdo con el procedimiento que establezca la Entidad.

ARTÍCULO 25°. Derogatoria. Esta Resolución deroga en todas sus partes a la Resolución 1131 de 2003 y la Resolución 7497 de 2006.

COMUNÍQUESE Y CÚMPLASE


CARLOS ARIEL SANCHEZ TORRES
Registrador Nacional del Estado Civil


ALTUS ALEJANDRO BAQUERO RUEDA
Secretario General

Proyectó: Martha Vianey Diaz Molina
Jefe Oficina de Planeación

Revisó: Derly Rocío Alvarez Porras

Aprobó: Julia Inés Ardila Sáiz
Jefe Oficina Jurídica (E)