



**REGISTRADURÍA  
NACIONAL DEL ESTADO CIVIL**

**RESOLUCIÓN N° 13679 DE 2013**

( 13 DIC. 2013 ) 13 DIC. 2013

Por la cual se modifica el artículo 2° de la Resolución 11519 de 2010, funciones del Grupo de Peticiones, Quejas y Reclamos”, en la Registraduría Nacional Del Estado Civil.

**EL REGISTRADOR NACIONAL DEL ESTADO CIVIL**

En ejercicio de sus atribuciones legales y constitucionales en especial las que le confiere el numeral 4 del artículo 25 del Decreto 1010 de 2000, el numeral 7 del artículo 32 del Decreto 1010 de 2000, el numeral 1 del artículo 26 del Código Electoral y,

**CONSIDERANDO**

Que fue expedida la ley 1437 de 2011 “*Por la cual se expide el Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo*” y se deben asignar nuevas funciones al Grupo de Peticiones, Quejas y Reclamos creado mediante la Resolución 11519 de 2010

Que el inciso 3 del artículo 76 de 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.*”, dispone que “*todas las entidades públicas deberán contar con un espacio en su página web principal para que los ciudadanos presenten quejas y denuncias de los actos de corrupción realizados por funcionarios...*”.

Que por las anteriores razones, se hace necesario asignar estas funciones al Grupo de Peticiones, Quejas y Reclamos que fue creado mediante Resolución 11519 de 2010.

**RESUELVE**

**ARTICULO 1°:** Modificar el artículo 2° de la Resolución 11519 de 2010, en relación a las funciones del Grupo de Peticiones, Quejas y Reclamos”, en la Registraduría Nacional Del Estado Civil, el cual quedará así:

**Funciones:** El Grupo de Peticiones, Quejas y Reclamos reportará directamente a la Oficina de Planeación y cumplirá las funciones que ésta le asigne, en especial

7

Continuación de la Resolución N° 13679 de 2013, Por la cual se modifica el ARTICULO 2º de la Resolución 11519 de 2010 "Por la cual se crea el Grupo de Peticiones, Quejas y Reclamos" de la Registraduría Nacional del Estado Civil.

Página No. 2

las conferidas en los literales a, b, c, y d del numeral 7º del artículo 32 del Decreto ley 1010 de 2000 y adicionalmente las siguientes:

- a. Resolver las Peticiones, Quejas, Reclamos o Sugerencias cuando posea la información necesaria para su respuesta.
- b. Enviar a la oficina competente la petición formulada cuando la misma deba ser respondida directamente por la oficina correspondiente.
- c. Remitir las denuncias que hayan sido formuladas, al superior jerárquico del funcionario denunciado.
- d. El grupo de Peticiones, Quejas y Reclamos, efectuará seguimiento y control sobre las Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Denuncias, que se reciban a través de los correos electrónicos, página WEB y en el Centro de Atención de Información Ciudadana CAIC de la Entidad, de acuerdo al procedimiento que establezca la Entidad.
- e. Consolidar las Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Denuncias del nivel Central y Desconcentrado.
- f. El Grupo de Peticiones, Quejas y Reclamos, remitirá a la autoridad u 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.
- g. Cuando se formulen solicitudes sobre asuntos iguales, similares o relacionados ante diferentes dependencias, se consolidará el trámite, de acuerdo con el sentido y naturaleza de la petición y en este evento, el Grupo de Peticiones, Quejas y Reclamos, remitirá la solicitud a la dependencia 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.
- h. Enterar periódicamente al Jefe de la oficina de Planeación sobre el desempeño de sus funciones y los reportes que ésta solicite, para informar sobre las actividades adelantadas y los resultados obtenidos a la Secretaría General.
- i. Remitir a la oficina de Control Interno Disciplinario los casos de Quejas que los ciudadanos hayan formulado en contra de algún servidor de la Registraduría Nacional del Estado Civil.
- j. Ejecutar políticas suscritas por el Secretario General o la Oficina de Planeación, orientadas al mejoramiento de los canales de comunicación con los ciudadanos y fijar directrices institucionales para su atención y para el trámite de peticiones quejas y reclamos; en atención a los fines de la oficina de planeación y Secretaría General.

PARAGRAFO. Definiciones:

Página No. 3

**Petición:** Una petición es la solicitud verbal o escrita que se presenta en forma respetuosa ante un servidor público o ante ciertos particulares con el fin de requerir su intervención en un asunto concreto.

**Queja:** Manifestación de inconformidad que un usuario hace a la entidad en razón de una irregularidad administrativa, una conducta incorrecta o un hecho arbitrario que aquel atribuye a algún funcionario de la entidad, con el propósito de que se corrija o se adopten las medidas pertinentes

**Reclamo:** Igualmente es una manifestación de inconformidad por una actuación de la entidad que perjudica al reclamante, ya sea porque la considere injusta o porque estime que no está ajustada a un Derecho, con el objeto de que se tomen los correctivos del caso.

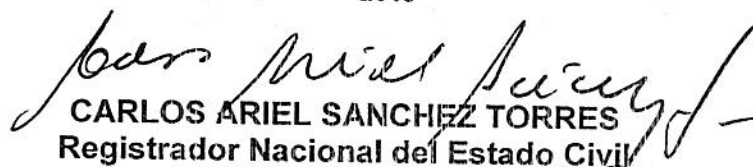
**Sugerencia:** Propuesta de una idea para que se tenga en consideración a la hora de hacer algo

**Denuncia:** Poner en conocimiento de la Entidad un hecho probable de corrupción con el fin de que ésta tome las medidas pertinentes a fin de castigar a los presuntos responsables.

**Artículo 2º: Vigencia:** La presente Resolución rige a partir de su publicación y deroga las disposiciones que le sean contrarias, en especial el artículo 2º de la Resolución 11519 de 2010.

**PUBLÍQUESE, COMUNIQUESE Y CUMPLASE**

13 DIC. 2013

  
**CARLOS ARIEL SANCHEZ TORRES**  
Registrador Nacional del Estado Civil

  
**ALTUS ALEJANDRO BAQUERO RUEDA**  
Secretario General

Revisó: Martha Vianey Díaz Molina  
Jefe Oficina de Planeación

Revisó: María Cecilia del Río Baena  
Jefe Oficina Jurídica.