 REGISTRADURÍA NACIONAL DEL ESTADO CIVIL	PROCESO	SERVICIO A LOS COLOMBIANOS	CÓDIGO	SCPD01
	PROCEDIMIENTO	ATENCIÓN DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS, DENUNCIAS Y CONSULTAS – PQRSDC´s	VERSIÓN	4

1. OBJETIVO

Dar resolución oportuna y de conformidad con la normatividad vigente a las Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias, Denuncias y Consultas – PQRSDC´s que se formulen ante la Registraduría Nacional del Estado Civil - RNEC, mediante la adecuada recepción, radicación, análisis, trámite, tratamiento y resolución de las mismas con el fin de garantizar el derecho fundamental de petición a todas las personas.

2. ALCANCE


Inicia con la recepción y radicación de las PQRSDC´s que se formulan ante la Registraduría Nacional del Estado Civil, continua con el trámite, consecución, análisis de la información y proyección de la respuesta, y termina con la notificación al peticionario del tratamiento y respuesta dado a la PQRSDC´s por parte de la RNEC.

3. ÁMBITO DE APLICACIÓN

Aplica para el nivel central y desconcentrado de la Registraduría Nacional de Estado Civil


4. BASE DOCUMENTAL

Formato Único para el Registro, Control, Reporte y Seguimiento de las PQRSDC´s SCFT02
Informe mensual SCFT03
Instructivo Formato Único para el Registro, Control, Reporte y Seguimiento de las PQRSDC´s SCIN01
Reporte de las PQRSDC´s radicadas en el SIC nivel central
Reporte del panel administrador virtual del formulario web de atención al ciudadano.
Formulario escrito de atención al colombiano SCFT02
Formulario de radicación petición verbal
Manual de Servicio al Colombiano SCMN01
Protocolos de Atención al Colombiano SCMN01
Lista de asuntos de presentación, radicación y tratamiento por medio escrito SCFT04


 REGISTRADURÍA NACIONAL DEL ESTADO CIVIL	PROCESO	SERVICIO A LOS COLOMBIANOS	CÓDIGO	SCPD01
	PROCEDIMIENTO	ATENCIÓN DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS, DENUNCIAS Y CONSULTAS – PQRSDC´s	VERSIÓN	4

5. BASE LEGAL


Norma(número y fecha)	Directriz legal
Constitución Política de Colombia de 1991.	<p>Establece el derecho fundamental de toda persona a presentar peticiones respetuosas a las autoridades por motivos de interés general o particular y a obtener pronta resolución. (Artículo 23) Define los postulados y principios en los cuales se fundamenta y debe garantizar el derecho de petición:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Colombia como Estado social de derecho, democrático, participativo y pluralista, fundado en el respeto de la dignidad humana, en el trabajo y la solidaridad de las personas que la integran y en la prevalencia del interés general. (Artículo 1) - Servir a la comunidad como fin esencial del Estado. (Artículo 2) - Deberes de las personas, autoridades y servidores públicos. (Artículo 6) - Principio y derecho de igualdad ante la Ley. (Artículo 13) - Derecho a libertad de expresión y a recibir información. (Artículo 20) - Principio y derecho al debido proceso. (Artículo 29) - Derecho de acceso a documentos públicos. (Artículo 74) - Principio de buena fe de los particulares y de las actuaciones de la Administración. (Artículo 83) - Prohibición de exigir permisos, licencias o requisitos adicionales para su ejercicio. (Artículo 84) - Aplicación inmediata del derecho fundamental de Petición. (Artículo 85) - Derechos y Deberes de las personas y los ciudadanos. (Artículo 95) - Principios de la función pública. (Artículo 209) - Finalidad Social del Estado. (Artículo 365)
Política Nacional Documento CONPES 3649 de 2010.	<p>Establece la Política Nacional de Servicio al Ciudadano la cual define lineamientos generales con el fin de coordinar las acciones a cargo de la Nación encaminadas al apoyo de las labores que se desarrollan para incrementar la confianza y la satisfacción de la ciudadanía con los servicios prestados por la Administración Pública Nacional de manera directa o a través de particulares. Estrategia centrada en actividades específicas de desarrollo institucional para el mejoramiento de la gestión y en el fortalecimiento de los canales de atención al ciudadano”. (Aplica todo el documento).</p>

 REGISTRADURÍA NACIONAL DEL ESTADO CIVIL	PROCESO	SERVICIO A LOS COLOMBIANOS	CÓDIGO	SCPD01
	PROCEDIMIENTO	ATENCIÓN DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS, DENUNCIAS Y CONSULTAS – PQRSDC´s	VERSIÓN	4


Política Nacional Documento CONPES 3785 de 2013.	Adopta la Política Nacional de Eficiencia Administrativa al Servicio del Ciudadano y el Modelo de Gestión Pública eficiente al Servicio del Colombiano, cuyo objetivo general es mejorar la efectividad, la colaboración y la eficiencia para atender oportunamente y con calidad los requerimientos de los ciudadanos. (aplica todo el documento)
Ley 962 de 2005	<p>Dicta disposiciones sobre racionalización de trámites y procedimientos administrativos de los organismos y Entidades del Estado y de los particulares que ejercen funciones públicas o prestan servicios públicos.</p> <ul style="list-style-type: none"> - Establece los derechos de las personas en sus relaciones con la administración pública. (Artículo 3) - Reglamenta la utilización de medios tecnológicos para la presentación de peticiones, quejas, reclamaciones o recursos. (Artículo 6) - Peticiones de información entre entidades públicas. (Artículo 14) - Define lineamientos de recepción de peticiones y derecho de turno en la atención según el orden de presentación. (Artículo 15)
Ley 734 de 2002	<p>Expide el Código Disciplinario Único y relaciona los deberes y faltas disciplinarias en materia de derechos de petición.</p> <ul style="list-style-type: none"> - Deber de dictar los reglamentos o manuales internos sobre el trámite del derecho de petición. (Artículo 34, Núm. 19) - Deber de los servidores públicos de actuar con imparcialidad, asegurando y garantizando los derechos de todas las personas, sin ningún género de discriminación, respetando el orden de inscripción, ingreso de solicitudes y peticiones ciudadanas, acatando los términos de ley. (Artículo 34, Núm. 38) - Establece como falta disciplinaria el omitir, retardar o no suministrar debida y oportuna respuesta a las peticiones respetuosas de los particulares o a solicitudes de las autoridades, así como retenerlas o enviarlas a destinatario diferente de aquel a quien corresponda su conocimiento. (Artículo 35, Núm. 8)
Ley 1437 de 2011.	<p>El Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo, establece y regula los siguientes asuntos relacionados con atención y trámite de PQRSDC´s:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Principios de las actuaciones administrativas. (Artículo 3) - Formas de iniciar las actuaciones administrativas, entre las que relaciona el derecho de petición de interés general y el derecho de petición de interés particular. (Artículo 4) - Derechos de las personas ante las autoridades. (Artículo 5) - Deberes de las personas. (Artículo 6) - Deberes de las autoridades en la atención al público. (Artículo 7) - Deber de información al Público. (Artículo 8) - Prohibiciones a las autoridades (Artículo 9) - Atención de peticiones, sedes electrónicas, acceso a la información por parte de los ciudadanos, deberes y derechos de los ciudadanos y de los servidores. - Régimen de Publicaciones, Citaciones, Comunicaciones y Notificaciones de los actos administrativos. (Capítulo 5)

 REGISTRADURÍA NACIONAL DEL ESTADO CIVIL	PROCESO	SERVICIO A LOS COLOMBIANOS	CÓDIGO	SCPD01
	PROCEDIMIENTO	ATENCIÓN DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS, DENUNCIAS Y CONSULTAS – PQRSDC´s	VERSIÓN	4

Ley 1474 de 2011.	<p>Dicta normas orientadas a fortalecer los mecanismos de prevención, investigación y sanción de actos de corrupción y la efectividad del control de la gestión pública”, y establece en materia de PQRSDC´s los siguientes aspectos:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Obligación para las entidades públicas de contar con 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. - Obligación para las entidades públicas de contar en su página web con un link de quejas, sugerencias y reclamos de fácil acceso, y la posibilidad a los ciudadanos de presentar quejas y renuncias con relación a los actos de corrupción. - Obligación de la Oficina de Control Interno de vigilar y rendir un informe semestral sobre la atención de PQRSDC´s. (Artículo 76)
Ley 1581 de 2012.	<p>Dicta disposiciones generales para la protección de datos personales y desarrolla el derecho constitucional que tienen todas las personas a conocer, actualizar y rectificar las informaciones que se hayan recogido sobre ellas en bases de datos o archivos, y los demás derechos, libertades y garantías constitucionales a que se refiere el derecho al buen nombre consagrado en el artículo 15 de la Constitución Política; así como el derecho a la información consagrado en el artículo 20 de la misma.</p>
Ley 1712 del 2014.	<p>La Ley de Transparencia y del Derecho de Acceso a la Información Pública Nacional regula el derecho de acceso a la información pública, los procedimientos para el ejercicio y garantía del derecho y las excepciones a la publicidad de información. (Aplica toda la norma) Establece la obligación para las entidades públicas de publicar en su página web “todo mecanismo de presentación directa de solicitudes, quejas y reclamos a disposición del público en relación con acciones u omisiones del sujeto obligado, junto con un informe de todas las solicitudes, denuncias y los tiempos de respuesta del sujeto obligado (Artículo 11, literal h)</p>
Ley 1755 del 2015.	<p>Regula el Derecho fundamental de Petición formulado ante autoridades públicas en los siguientes aspectos:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Objeto y modalidades del derecho de petición ante autoridades. (Artículo 13) - Términos para resolver las distintas modalidades de peticiones. (Artículo 14) - Presentación y radicación de peticiones. (Artículo 15) - Contenido de las peticiones. (Artículo 16.) - Peticiones incompletas y desistimiento tácito. (Artículo 17) - Desistimiento expreso de la petición. (Artículo 18.) - Peticiones irrespetuosas, oscuras o reiterativas. (Artículo 19) - Atención prioritaria de peticiones. (Artículo 20) - Funcionario sin competencia. (Artículo 21) - Organización para el trámite interno y decisión de las peticiones. (Artículo 22) - Deberes especiales de los personeros distritales y municipales y de los servidores de la Procuraduría y la Defensoría del Pueblo. (Artículo 23) - Informaciones y documentos reservados (Artículo 24); rechazo de las peticiones de información por motivo de reserva

 REGISTRADURÍA NACIONAL DEL ESTADO CIVIL	PROCESO	SERVICIO A LOS COLOMBIANOS	CÓDIGO	SCPD01
	PROCEDIMIENTO	ATENCIÓN DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS, DENUNCIAS Y CONSULTAS – PQRSDC´s	VERSIÓN	4

	<p>(Artículo 25); insistencia del solicitante en caso de reserva. (Artículo 26); inaplicabilidad de las excepciones. (Artículo 27)</p> <ul style="list-style-type: none"> - Alcance de los conceptos. (Artículo 28) - Reproducción de documentos. (Artículo 29) - Peticiones entre autoridades. (Artículo 30) - Falta disciplinaria. (Artículo 30)
Decreto 103 del 2015.	<p>Reglamenta parcialmente la Ley de Transparencia y del Derecho de Acceso a la Información Pública Nacional No. 1712 de 2014 (Aplica toda la norma), específicamente en los que se refiere a las solicitudes de acceso a la información pública:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Medios idóneos para recibir solicitudes de información pública. (Artículo 16) - Seguimiento a las solicitudes de información pública. (Artículo 17) - Contenido y oportunidad de las respuestas a solicitudes de acceso a información pública. (Artículo 19.) - Contenido del acto de respuesta de rechazo o denegación del derecho de acceso a información pública por clasificación o reserva. (Artículo 33) - Informes de solicitudes de acceso a información. (Artículo 52)
Decreto 1166 de 2016.	Reglamenta la presentación, tratamiento y radicación de las peticiones presentadas verbalmente (Aplica toda la norma).
Resolución de la RNEC No. 12011 del 2015.	“Por la cual se establecen los lineamientos para el trámite de las Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias, Denuncias y Consultas de la Registraduría Nacional del Estado Civil”. (Aplica toda la norma)
Resolución de la RNEC No. 802 de 2017.	“Por la cual se regula la radicación, constancia y tratamiento de las peticiones que pueden ser presentadas verbalmente a la Registraduría Nacional del Estado Civil por los canales de atención presencial y telefónico” (Aplica toda la norma)
Circulares DRN. No. 015 de 2017	Directrices para el registro, radicación, tratamiento, atención, administración, control, seguimiento y reporte de las PQRSDC´s recibidas por la Registraduría Nacional del Estado Civil, en el nivel central y desconcentrado. (Aplica toda la norma)

 REGISTRADURÍA NACIONAL DEL ESTADO CIVIL	PROCESO	SERVICIO A LOS COLOMBIANOS	CÓDIGO	SCPD01
	PROCEDIMIENTO	ATENCIÓN DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS, DENUNCIAS Y CONSULTAS – PQRSDC´s	VERSIÓN	4

6. DEFINICIONES


Las definiciones que se presentan a continuación se refieren a: 2.1. Tipología de peticiones; 2.2. Canales de petición y 2.3. Tratamiento a las PQRSDC´s.

a. Tipos de Peticiones:


- **Derecho de Petición:** Es el derecho fundamental de toda persona de presentar peticiones respetuosas a las autoridades por motivos de interés general o particular y a obtener pronta resolución consagrada en el artículo 23 de la Constitución política de Colombia.

De conformidad con el artículo 1º de la Ley 1755 de 2015 *“Toda actuación que inicie cualquier persona ante las autoridades implica el ejercicio del derecho de petición consagrado en el artículo 23 de la Constitución Política, sin que sea necesario invocarlo. Mediante él, entre otras actuaciones, se podrá solicitar: el reconocimiento de un derecho, la intervención de una Entidad o funcionario, la resolución de una situación jurídica, la prestación de un servicio, requerir información, consultar, examinar y requerir copias de documentos, formular consultas, quejas, denuncias y reclamos e interponer recursos (...)”*,

- **PQRSDC´s:** Sigla que hace relación al conjunto de Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias, Denuncias y Consultas.
- **Petición:** Una petición es la solicitud verbal o escrita que se presenta en forma respetuosa ante un servidor público de la RNEC con el fin de requerir su intervención en un asunto concreto, la resolución de una situación jurídica y/o la prestación de un servicio.
- **Petición de interés general.** Es aquella petición que se orienta al bien común y el interés general.
- **Petición de interés particular.** Es aquella petición que pretende la intervención en un asunto concreto, la resolución de una situación jurídica, la prestación de un servicio o el reconocimiento por parte del Estado de un derecho que atañe al interés particular del peticionario.
- **Queja:** Inconformidad que formula un ciudadano en relación a la conducta irregular de un servidor público de la RNEC en desarrollo de sus funciones.

 REGISTRADURÍA NACIONAL DEL ESTADO CIVIL	PROCESO	SERVICIO A LOS COLOMBIANOS	CÓDIGO	SCPD01
	PROCEDIMIENTO	ATENCIÓN DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS, DENUNCIAS Y CONSULTAS – PQRSDC´s	VERSIÓN	4

- **Reclamo:** Es la comunicación que presenta un ciudadano a la RNEC, sobre posibles inconvenientes o inconformidades en relación con un trámite o la prestación del servicio, con el objeto de obtener una solución.
- **Sugerencia:** Recomendación que formula un ciudadano para que se mejore la prestación de los servicios de la Entidad.
- **Denuncia:** Manifestación verbal o escrita que hacen los colombianos para informar sobre un hecho probable de corrupción, falta disciplinaria, detrimento patrimonial o delito cometido por un servidor público de la RNEC.
- **Consulta:** Solicitud por medio de la cual se busca someter a consideración de la RNEC aspectos en relación con las materias a su cargo. Los conceptos que se emiten en respuesta a la consulta no comprometen la responsabilidad de la Entidad, ni son de obligatorio cumplimiento o ejecución y carecen de fuerza vinculante.
- **Felicitación:** Manifestación y/o comunicación del usuario en la que expresa y deja de manera escrita o verbal su satisfacción por los servicios recibidos de la Registraduría Nacional del Estado Civil, la felicitación puede ir orientada hacia un servidor público, una dependencia, un proyecto o la gestión de la RNEC.
- **Orientación:** Se refiere a aquellas actuaciones que consisten en una simple orientación del servidor público al ciudadano sobre preguntas o consultas que no requieren la intervención o pronunciamiento de la entidad, la resolución de una situación o la prestación de un servicio. Dicha orientación se realiza de manera inmediata y no genera un radicado ni un trámite al Interior de la RNEC.
- **Derecho de acceso a la información.** Toda persona tiene derecho a solicitar y recibir información de la RNEC, en la forma y condiciones que establece la ley y la Constitución.
- **Solicitud de acceso a la Información pública:** Es toda solicitud que recaiga sobre la información que la RNEC genere, obtenga, adquiera, transforme o controle y que tienen como característica ser general y poder ser entregada a cualquier ciudadano.
- **Información pública clasificada.** Es aquella información que estando en poder o custodia de la RNEC, pertenece al ámbito propio, particular y privado o semiprivado de una persona natural o jurídica por lo que su acceso podrá ser negado o exceptuado, siempre que se trate de las circunstancias legítimas y necesarias y los derechos particulares o privados.
- **Información pública reservada.** Es aquella información que estando en poder o custodia de la RNEC, es exceptuada de acceso a la ciudadanía por daño a intereses públicos y bajo cumplimiento de la totalidad de los requisitos legales.
- **Solicitud verbal:** Se refiere a aquellas PQRSDC´s que se formulen de manera oral por los peticionarios que hagan presencia física en los puntos de atención o se comuniquen telefónicamente a las líneas de atención al cliente de la RNEC y se radiquen y protocolicen por medio del Formulario de radicación de petición verbal de la RNEC.
- **Solicitud escrita:** Se refiere a aquellas PQRSDC´s que se formulan de manera escrita por los peticionarios por medio de formatos propios o el formulario escrito de atención al colombiano dispuesto por la RNEC.

 REGISTRADURÍA NACIONAL DEL ESTADO CIVIL	PROCESO	SERVICIO A LOS COLOMBIANOS	CÓDIGO	SCPD01
	PROCEDIMIENTO	ATENCIÓN DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS, DENUNCIAS Y CONSULTAS – PQRSDC´s	VERSIÓN	4

b. Canales de atención: La RNEC ha dispuesto para la presentación y radicación de PQRSDC´s los siguientes canales:


- **Presencial:** Canal de comunicación entre la RNEC y el peticionario cuando este hace presencia física en los diferentes puntos de atención y sedes de la RNEC a nivel nacional.
- **Telefónico:** Canal de comunicación verbal entre el peticionario y la RNEC a través de sus líneas de atención.
- **Medio Físico:** Canal de recepción de comunicados escritos de los peticionarios por correspondencia, fax, Formulario Escrito de atención, etc.
- **Virtual:** Canal de comunicación e interacción entre los peticionarios y la RNEC a través de las diferentes tecnologías de la información: página web, formulario virtual de atención al colombiano, redes sociales, el buzón virtual de sugerencias, el buzón de correo electrónico institucional, entre otros.

7. POLÍTICAS DE OPERACIÓN


7.1. Niveles de responsabilidad en materia de PQRSDC´s en la RNEC.

- Los Registradores Delegados, Gerentes, Directores, Jefes de Oficina y Coordinadores de Grupo en el Nivel Central y los Registradores Distritales y Delegados Departamentales en el Nivel Desconcentrado, son los responsables de garantizar que el registro, radicación, tratamiento, atención y administración de las Pqrsdc's que se reciban en sus oficinas y circunscripción se realicen conforme a la normatividad y procedimientos vigentes, y de efectuar control, seguimiento y el reporte de las mismas al Grupo de Peticiones, Quejas y Reclamos de la Oficina de Planeación de la RNEC.

A efectos de lo anterior deben enviar dentro de los cinco (5) primeros días hábiles del mes al buzón de correo electrónico del Grupo de Peticiones, Quejas y Reclamos de la Oficina de Planeación pqrddf_sedecentral@registraduria.gov.co y de la coordinación de dicho grupo eriverat@registraduria.gov.co, un informe mensual de las Pqrsdc's que recibieron y tramitaron el mes inmediatamente anterior y de certificar mensualmente la información relativa al número de Pqrsdc's recibidas, tramitadas, el tratamiento efectuado y los tiempos promedio de respuesta en el formato que el Grupo de Peticiones, Quejas y Reclamos de la Oficina de Planeación establezca para tal efectos.

	PROCESO	SERVICIO A LOS COLOMBIANOS	CÓDIGO	SCPD01
	PROCEDIMIENTO	ATENCIÓN DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS, DENUNCIAS Y CONSULTAS – PQRSDC´s	VERSIÓN	4

- Los registradores Distritales y Delegados Departamentales deben dar trámite a todos los asuntos que reciban en sus oficinas sobre los cuales se tenga la información pertinente y la posibilidad para hacerlo, siempre y cuando los mismos no requieran ser dirigidos a los Registradores Especiales, Municipales y Auxiliares de su jurisdicción, de igual manera deben organizar a nivel interno el trámite de PQRSDC´s de tal manera que los redireccionamientos entre funcionarios o dependencias no afecten los tiempos y términos de respuestas de las PQRSDC´s. Así mismo son 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, con el objeto de hacer cumplir los plazos de ley en la respuesta a los peticionarios, para lo cual podrán expedir las políticas de operación que consideren pertinentes, en el marco de la reglamentación, los procesos y procedimientos adoptados.
- Los Registradores Especiales, Municipales y Auxiliares, son responsables de garantizar el registro, radicación, trámite, y respuesta de las PqrSDC's que se reciban en sus oficinas, y de efectuar el reporte de las mismas a las respectivas Delegaciones Departamentales, en las fechas y formatos que las Delegaciones establezcan, así como de llevar un archivo físico o magnético en el que reposen los soportes del trámite y respuesta a las PQRSDC´s.
- Todos los servidores públicos de la Registraduría Nacional del Estado Civil, son responsables de darle completo y adecuado tratamiento a las PQRSDC´s que reciban por cualquiera de los medios de comunicación con el colombiano y las que le sean asignadas al interior de la RNEC.
- Todas las PQRSDC´s que reciba la Registraduría Nacional del Estado Civil, deben ser radicadas de manera inmediata en la herramienta física o electrónica que se tenga disponible en las diferentes sedes y puntos de atención. Es necesario que en el acto de radicación y registro de la PQRSDC´s se señale de manera clara la fecha de recepción de la petición.
- El registro de la trazabilidad de las PQRSDC´s recepcionadas a través de los diferentes canales en el nivel central y en nivel desconcentrado se hará por medio del Formato Único para el Registro, Control, Reporte y Seguimiento de las PQRSDC´s.
- El responsable de la correcta clasificación del tipo de solicitud es el funcionario público que realiza el registro y radicación de la petición. Los ciudadanos no se encuentran obligados a invocar el tipo de solicitud.


 REGISTRADURÍA NACIONAL DEL ESTADO CIVIL	PROCESO	SERVICIO A LOS COLOMBIANOS	CÓDIGO	SCPD01
	PROCEDIMIENTO	ATENCIÓN DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS, DENUNCIAS Y CONSULTAS – PQRSDC´s	VERSIÓN	4

- El Grupo de Peticiones, Quejas y Reclamos de la Oficina de Planeación de la RNEC efectuará seguimiento al trámite y atención de las Pqrsdc's y consolidará el informe de Pqrsdc's con la información que sea reportada por el nivel central y desconcentrado.
- El Grupo de Peticiones, Quejas y Reclamos de la Oficina de Planeación de la RNEC, dará por no recibidos los informes mensuales de PQRSDC's y las planillas o formatos de registro y control de Pqrsdc's que se envíen por fuera de los términos establecidos, contengan información inconsistente o no veraz, y/o no cumplan con los requisitos, lineamientos e indicaciones establecidos para su presentación, circunstancias que darán lugar a traslado disciplinario.
- Semanalmente el Grupo de Peticiones, Quejas y Reclamos de la Oficina de Planeación de la RNEC, enviará un reporte a las Delegaciones con el fin de verificar que la cantidad de derechos de petición del Formulario Virtual de Atención al Colombiano remitido por la Sede Central corresponda a lo recibido directamente por la Delegación, sin contemplar el redireccionamiento por competencia.
- Resultado del análisis del consolidado de los derechos de petición, las dependencias de la entidad tanto del nivel central como desconcentrado deberán emprender acciones de mejora.
- 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 podrán realizar las visitas de auditoría cuando se considere pertinente para la buena atención y retroalimentación al colombiano.

7.2. Términos de resolución de PQRSDC's. Los términos para contestar una solicitud y de acuerdo a su naturaleza empiezan a contar a partir del día siguiente a la fecha de ingreso a la RNEC.

El tiempo de respuesta al peticionario de las PQRSDC's dependiendo su tipología conforme lo establece la norma serán los siguientes:

- Peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias de interés general y particular: 15 días hábiles siguientes a la recepción
- Petición de documentos y de información: 10 días hábiles
- Consultas: 30 días hábiles siguientes a la recepción
- Peticiones entre autoridades: 10 días hábiles
- Informes a congresistas: 5 días hábiles

 REGISTRADURÍA NACIONAL DEL ESTADO CIVIL	PROCESO	SERVICIO A LOS COLOMBIANOS	CÓDIGO	SCPD01
	PROCEDIMIENTO	ATENCIÓN DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS, DENUNCIAS Y CONSULTAS – PQRSDC´s	VERSIÓN	4

Cuando excepcionalmente no fuere posible resolver la petición en los plazos aquí señalados, se debe informar esta circunstancia al interesado, antes del vencimiento del término señalado en la ley expresando los motivos de la demora y señalando a la vez el plazo razonable en que se resolverá o dará respuesta, que no podrá exceder del doble del inicialmente previsto.

7.3. Tratamiento de PQRSDC´s


Al recibir cualquier solicitud de PQRSDC´s se debe en primer lugar como primera acción validar si la RNEC, la dependencia y el servidor público es competente para dar respuesta.

Se entenderá por competencia la responsabilidad para resolver una PQRSDC´s presentada ante la RNEC.

- **Asumir.** En caso de que se reciba la PQRSDC´s por dependencia y funcionario competente deberá sumirla y darle trámite y respuesta en los términos legales.
- **Redireccionar.** En caso que la RNEC sea la responsable de dar respuesta, pero la dependencia que recibió la solicitud no es competente, debe enviarla al competente en el término de dos (2) días hábiles siguientes a su recepción. El servidor público que la reciba debe darle trámite y respuesta en el término restante para el vencimiento de la PQRSDC´s.
- **Trasladar:** Si la autoridad a quien se dirige la petición no es la competente, se informará de inmediato al interesado si este actúa verbalmente, o dentro de los cinco (5) días siguientes al de la recepción, si obró por escrito. Dentro del término señalado remitirá la petición al competente y enviará copia del oficio remisorio al peticionario o en caso de no existir funcionario competente así se lo comunicará. Los términos para decidir o responder se contarán a partir del día siguiente a la recepción de la Petición por la autoridad competente. Artículo 21 ley 1755 de 2015.

Una vez verificada la competencia de la RNEC para tramitar y resolver el asunto, se deberá dar el siguiente tratamiento en razón al tipo de PQRSDC´s:


- Cuando se trate de una **PETICIÓN** deberá ser enviada a la dependencia competente de darle tratamiento y respuesta.
- Cuando se trate de una **QUEJA** contra servidor público de la RNEC, deberá ser enviada al superior inmediato, quien le dará tratamiento y resolución y determinará si amerita ser enviada a Control Disciplinario.
- Cuando se trate de un **RECLAMO** deberá ser enviado a la dependencia correspondiente quien deberá darle resolución.

 REGISTRADURÍA NACIONAL DEL ESTADO CIVIL	PROCESO	SERVICIO A LOS COLOMBIANOS	CÓDIGO	SCPD01
	PROCEDIMIENTO	ATENCIÓN DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS, DENUNCIAS Y CONSULTAS – PQRSDC´s	VERSIÓN	4


- Cuando se trate de una **SUGERENCIA** deberá ser enviada a la dependencia correspondiente quien deberá analizarla y comunicar al ciudadano el tratamiento que se le dará.
- Cuando se trate de una **DENUNCIA** deberá ser enviada al superior jerárquico del denunciado, quien enviara el asunto a la autoridad fiscal, penal o disciplinaria correspondiente.

8. DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO


#	ACTIVIDAD	TIEMPO	RESPONSABLE	PUNTO DE CONTROL	REGISTRO Y/O DOCUMENTO
1	<p>RECEPCIONAR, LAS PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS, DENUNCIAS Y CONSULTAS – PQRSDC'S QUE SE FORMULAN ANTE LA RNEC POR LOS DIFERENTES CANALES SE ATENCIÓN.</p> <p>La RNEC recibirá PQRSDC's verbalmente, por escrito, y a través de cualquier medio idóneo para la comunicación o transferencia de datos, por los siguientes cuatro (4) canales de atención: Físico, Virtual, Presencial y Telefónico.</p> <p>Cuando una petición no se acompañe de los documentos e informaciones requeridos por la ley, el servidor público que la recibe deberá indicar al peticionario en el acto de recibo los que faltan. Si este insiste en que se radique, así se hará dejando constancia de los requisitos o documentos faltantes de conformidad con lo señalado en la actividad 2.</p> <p>Si la autoridad a quien se dirige la petición no es la competente, se informará de inmediato al interesado si este actúa verbalmente.</p> <p>La RNEC recepcionará todas las peticiones verbales presentadas de manera presencial y no presencial a través de 2 canales de atención: el canal de atención presencial y el canal de atención telefónico en el Punto</p>	10 min	<p>Servidores públicos de atención de los diferentes canales y la recepción de peticiones en el nivel central y desconcentrado.</p> <p>Servidores del Grupo de Archivo y Correspondencia para la recepción física en el nivel central</p>	<p>Reporte del Formato Único para el Registro, Control, Reporte y Seguimiento de PQRSDC's</p> <p>SIC</p> <p>Revisión del Reporte del panel administrador virtual del formulario web de atención al ciudadano.</p>	<p>Formato Único para el Registro, Control, Reporte y Seguimiento de PQRSDC's</p> <p>Informe mensual</p> <p>Reporte del panel administrador virtual del formulario web de atención al ciudadano.</p>

 REGISTRADURÍA NACIONAL DEL ESTADO CIVIL	PROCESO	SERVICIO A LOS COLOMBIANOS	CÓDIGO	SCPD01
	PROCEDIMIENTO	ATENCIÓN DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS, DENUNCIAS Y CONSULTAS – PQRSDC´s	VERSIÓN	4


#	ACTIVIDAD	TIEMPO	RESPONSABLE	PUNTO DE CONTROL	REGISTRO Y/O DOCUMENTO
	<p>de Orientación al Ciudadano ubicado en las Oficinas Centrales y en el Centro de Atención e Información Ciudadana - CAIC en el nivel central y en las sedes de la Registraduría Distrital y las Delegaciones Departamentales en el Nivel Desconcentrado, con excepción de las peticiones que se excluyan de ser presentadas por dicho medio, de conformidad con la Lista de asuntos de presentación, radicación y tratamiento por medio escrito SCFT04.</p> <p>La recepción por cada uno de los siguientes canales se realizará como se señala a continuación:</p> <p>a) Canal Medio Físico: Por el medio físico se recepcionarán las PQRSDC´s presentadas por medio escrito en todas las sedes de la RNEC a nivel nacional, en los puntos de recepción de correspondencia habilitados y la recibida vía fax en las distintas dependencias de la RNEC.</p> <p>Las PQRSDC´s recepcionadas por el Canal Físico pueden ser presentadas por los peticionarios en formatos propios o por medio del formulario escrito de atención al colombiano dispuesto en los puntos de orientación presencial de la RNEC.</p>				
	<p>b) Canal Presencial: Por el canal presencial se recibirán las PQRSDC´s escritas y verbales que formulen los colombianos que hagan presencia física en las Sedes y puntos de atención de la RNEC.</p> <p>Los peticionarios pueden presentar de manera presencial PQRSDC´s escritas por medio de formatos propios o del formulario escrito de atención al colombiano y verbales por medio del formulario de radicación de petición verbal diligenciado por el servidor público que recepcionar la PQRSDC´s.</p>		<p>Servidores públicos asignados a la atención al público.</p> <p>Delegados Departamentales y Registradores Distritales Nivel</p>	<p>Reporte del Formato Único para el Registro, Control, Reporte y Seguimiento de PQRSDC´s</p> <p>SIC</p> <p>Revisión del</p>	<p>Formato Único para el Registro, Control, Reporte y Seguimiento de PQRSDC´s</p> <p>Formulario escrito de atención al colombiano</p>

 REGISTRADURÍA NACIONAL DEL ESTADO CIVIL	PROCESO	SERVICIO A LOS COLOMBIANOS	CÓDIGO	SCPD01
	PROCEDIMIENTO	ATENCIÓN DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS, DENUNCIAS Y CONSULTAS – PQRSDC´s	VERSIÓN	4


#	ACTIVIDAD	TIEMPO	RESPONSABLE	PUNTO DE CONTROL	REGISTRO Y/O DOCUMENTO
	<p>Las Pqrsc's verbales que se recepcionen presencialmente podrán ser resueltas de la misma manera dejando constancia de la respuesta de conformidad con la actividad 2.</p> <p>Las peticiones verbales que reciba la RNEC en forma presencial y que requieran un tratamiento de fondo serán recepcionadas por medio del diligenciamiento del formulario de radicación de petición verbal en el Punto de Orientación al Ciudadano ubicado en las Oficinas Centrales y en el Centro de Atención e Información Ciudadana - CAIC en el nivel central y en las sedes de la Registraduría Distrital y las Delegaciones Departamentales en el Nivel Desconcentrado.</p> <p>En los demás puntos de recepción, se le deberá sugerir al colombiano que se dirija a los puntos o comunique a las líneas habilitadas para la recepción de peticiones verbales formalice su solicitud a través del Formulario de Atención al Colombiano escrito o virtual.</p> <p>Nota: Para facilitar la presentación de peticiones escritas, la RNEC tendrá disponible el Formulario Escrito de Atención al Colombiano en todos sus puntos de atención presencial.</p>		Desconcentrado	Reporte del panel administrador virtual del formulario web de atención al ciudadano.	<p>SCFT02</p> <p>Formulario de radicación petición verbal.</p> <p>Reporte del panel administrador virtual del formulario web de atención al ciudadano.</p>
	<p>c- Canal Telefónico: Por el canal telefónico se reciben las PQRSDC's verbales que formulan los colombianos que se comunican telefónicamente a las líneas de atención al cliente de la RNEC.</p> <p>Las Pqrsc's verbales que se recepcionen vía telefónica podrán ser resueltas de la misma manera dejando constancia de la respuesta de conformidad con la actividad 2.</p> <p>Las peticiones verbales que reciba la RNEC vía telefónica que requieran un trámite interno y un tratamiento de fondo serán recepcionadas por medio del diligenciamiento del formulario de radicación de petición verbal</p>		Servidores públicos asignados para la atención de líneas telefónicas.	<p>Reporte del Formato Único para el Registro, Control, Reporte y Seguimiento de PQRSDC's</p> <p>Revisión del Reporte del panel administrador</p>	<p>Formulario de radicación petición verbal.</p> <p>Reporte del panel administrador virtual del formulario web de atención al ciudadano.</p>

 REGISTRADURÍA NACIONAL DEL ESTADO CIVIL	PROCESO	SERVICIO A LOS COLOMBIANOS	CÓDIGO	SCPD01
	PROCEDIMIENTO	ATENCIÓN DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS, DENUNCIAS Y CONSULTAS – PQRSDC´s	VERSIÓN	4


#	ACTIVIDAD	TIEMPO	RESPONSABLE	PUNTO DE CONTROL	REGISTRO Y/O DOCUMENTO
	<p>por parte de los servidores públicos que recepcionen la llamada en el Punto de Orientación al Ciudadano ubicado en las Oficinas Centrales y en el Centro de Atención e Información Ciudadana - CAIC en el nivel central y en las sedes de la Registraduría Distrital y las Delegaciones Departamentales en el Nivel Desconcentrado.</p> <p>En las demás sedes de la RNEC, se le deberá sugerir al colombiano que se dirija a los puntos o comunique a las líneas habilitadas para la recepción de peticiones verbales formalice su solicitud a través del Formulario de Atención al Colombiano escrito o virtual.</p>			virtual del formulario web de radicación de Pqrsdc's.	
	<p>c- Canal Virtual: Por el canal virtual se reciben las PQRSDC's que se formulan a la RNEC por medio del Formulario Virtual de Atención al Colombiano disponible en la página web de la Entidad, los buzones de Correo Electrónico Institucional, las Redes Sociales (<i>Fan Page, Twitter y Chat</i>) y el Buzón virtual de sugerencias.</p> <p>Las PQRSDC's que se formulan a la RNEC por medio del Formulario Virtual de Atención al Colombiano serán recepcionadas en el nivel central directamente en los buzones de correo institucional designados por la Coordinación de Peticiones, Quejas y Reclamos para el caso de las solicitudes de Bogotá y el exterior y en los buzones de correo electrónico institucional de las Delegaciones Departamentales para el caso de las peticiones dirigidas a la Delegación o las Registradurías de su Jurisdicción.</p> <p>La recepción de solicitudes a través del buzón virtual de sugerencias y las redes sociales estará centralizada en el Grupo de Peticiones Quejas y Reclamos de la Oficina de Planeación de la RNEC.</p> <p>Cada servidor público de la RNEC es responsable de darle el trámite pertinente señalado en las actividades 4, 5, 6, 7 y 8 a las PQRSDC's que recepcione en su correo electrónico institucional.</p>		<p>Servidores públicos asignados a la atención de formulario virtual y redes sociales.</p> <p>Enlaces de Peticiones, Quejas y Reclamos.</p> <p>Servidores públicos con cuenta de correo electrónico institucional.</p>	<p>Reporte del Formato Único para el Registro, Control, Reporte y Seguimiento de PQRSDC's</p> <p>SIC</p> <p>Revisión del Reporte del panel administrador virtual del formulario web de radicación de Pqrsdc's.</p>	<p>Formulario de radicación petición verbal.</p> <p>Reporte del panel administrador virtual del formulario web de atención al ciudadano. Correos electrónicos</p>

 REGISTRADURÍA NACIONAL DEL ESTADO CIVIL	PROCESO	SERVICIO A LOS COLOMBIANOS	CÓDIGO	SCPD01
	PROCEDIMIENTO	ATENCIÓN DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS, DENUNCIAS Y CONSULTAS – PQRSDC´s	VERSIÓN	4


#	ACTIVIDAD	TIEMPO	RESPONSABLE	PUNTO DE CONTROL	REGISTRO Y/O DOCUMENTO
2	<p>RADICAR LAS PQRSDC´S RECEPCIONADAS EN EL FORMATO O HERRAMIENTA TECNOLÓGICA DISPUESTA PARA TAL FIN.</p> <p>Las PQRSDC´s receptionadas por cualquiera de los canales señalados en la actividad No. 1, deben ser radicadas inmediatamente en el momento de su recepción por medio del formato o herramienta tecnológica dispuesta para tal fin en cada una de las sedes de la Registraduría Nacional del Estado Civil a nivel Nacional, por parte del servidor público que recepcionar la PQRSDC´s, el funcionario responsable de realizar la radicación o el funcionario competente de efectuar el tratamiento.</p> <p>El registro y radicación de todas las PQRSDC´s escritas o verbales que reciba la RNEC por cualquiera de sus canales de atención será efectuado en el Sistema de Información de Correspondencia – SIC en el Nivel Central, en la Registraduría Distrital y en las Delegaciones Departamentales que cuenten con dicho sistema.</p> <p>Las Delegaciones Departamentales que no cuentan con el Sistema de Información de Correspondencia – SIC deberán efectuar el registro de la recepción y trámite dado a las PQRSDC´s en la planilla o formato de registro y control de Pqrsdc's que sea suministrado por el Grupo de Peticiones, Quejas y Reclamos de la Oficina de Planeación de la RNEC.</p> <p>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 reciban y de reportarlas a la Delegación Departamental correspondiente en las fechas y bajo los términos que estas fijan para ello.</p>	10 min	<p>Servidores públicos asignados a la radicación de peticiones en el nivel central y desconcentrado.</p> <p>Enlaces de PQRSDC´s</p>	<p>SIC</p> <p>Panel Administrador Virtual.</p> <p>Hoja electrónica de radicación</p>	<p>Reporte SIC</p> <p>Formato Único para el Registro, Control, Reporte y Seguimiento de PQRSDC´s</p> <p>Reporte del panel administrador virtual del formulario web de radicación de Pqrsdc's.</p>

 REGISTRADURÍA NACIONAL DEL ESTADO CIVIL	PROCESO	SERVICIO A LOS COLOMBIANOS	CÓDIGO	SCPD01
	PROCEDIMIENTO	ATENCIÓN DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS, DENUNCIAS Y CONSULTAS – PQRSDC´s	VERSIÓN	4


#	ACTIVIDAD	TIEMPO	RESPONSABLE	PUNTO DE CONTROL	REGISTRO Y/O DOCUMENTO
3	<p>EXPEDIR CONSTANCIA DE RADICACIÓN DE LA PETICIÓN AL PETICIONARIO</p> <p>Al momento de recepcionar una petición escrita se deberá expedir constancia de la radicación, la cual consiste en una copia con anotación de la fecha y hora de su presentación, y del número y clase de los documentos anexos.</p> <p>Si quien presenta una petición verbal de manera presencial pide constancia de haberla presentado, el funcionario deberá diligenciarla electrónica o manualmente y entregársela al peticionario.</p> <p>Si quien presenta una petición verbal por el canal telefónico solicita constancia de haberla presentado, el funcionario deberá indicarle el número del radicado y solicitarle un correo electrónico para enviarle la constancia de radicación.</p> <p>En el evento que se dé repuesta verbal a la petición en el momento de su recepción, se deberá indicar de manera expresa la respuesta suministrada al peticionario en la respectiva constancia de radicación.</p> <p>Si un peticionario insiste en que se radique una petición sin los requisitos o documentos necesarios para darle trámite, así deberá hacerse por parte del funcionario público dejando constancia de ello.</p> <p>Una vez se surta la radicación y constancia de las peticiones verbales y se les dé trámite interno, se les dará el tratamiento y respuesta de las solicitudes escritas.</p>	Inmediato al momento de finalizar la atención.	Servidores públicos asignados a la radicación de peticiones en el nivel central y desconcentrado	SIC Formulario Virtual	Constancia de radicación de petición escrita o verbal.

 REGISTRADURÍA NACIONAL DEL ESTADO CIVIL	PROCESO	SERVICIO A LOS COLOMBIANOS	CÓDIGO	SCPD01
	PROCEDIMIENTO	ATENCIÓN DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS, DENUNCIAS Y CONSULTAS – PQRSDC´s	VERSIÓN	4


#	ACTIVIDAD	TIEMPO	RESPONSABLE	PUNTO DE CONTROL	REGISTRO Y/O DOCUMENTO
4	<p>DIRECCIONAR LA PETICIÓN AL FUNCIONARIO COMPETENTE</p> <p>El servidor público que recepcione y radique la PQRSDC´s debe remitir el asunto a la dependencia o funcionario competente para su resolución.</p>	Automático inmediato al momento de la recepción	<p>Servidores del Grupo de Archivo y Correspondencia para la recepción física en el nivel central.</p> <p>Servidores de recepción de correspondencia en el nivel de desconcentrado</p> <p>Enlace de PQRSDC´s</p> <p>Todo servidor público de la RNEC que reciba una PQRSDC´s por cualquiera de los canales.</p>	<p>Reparto automático del panel administrador del formulario virtual.</p> <p>SIC</p> <p>Formato Único para el Registro, Control, Reporte y Seguimiento de PQRSDC´s</p>	<p>Reporte del panel administrador del formulario virtual</p> <p>Reporte del SIC</p> <p>Formato de registro, control y seguimiento de PQRSDC´s</p> <p>Informe mensual de las delegaciones departamentales.</p>
5	<p>ANÁLIZAR LA COMPETENCIA Y DEFINIR EL TRÁMITE DE LA PQRSDC´s.</p> <p>Una vez recepcionada la PQRSDC´s se debe determinar si existe competencia para conocer, gestionar, tramitar, actuar y dar respuesta a una PQRSDC´s, teniendo en cuenta las siguientes opciones:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Cuando la RNEC es competente para conocer, tramitar y resolver el asunto, pero el área dependencia, unidad o servidor público que 	2 días hábiles siguientes a la recepción.	<p>Todo servidor público de la RNEC que reciba una PQRSDC´s por cualquiera de los canales.</p>	<p>Formato Único para el Registro, Control, Reporte y Seguimiento de PQRSDC´s</p>	<p>Formato de registro, control y seguimiento de PQRSDC´s</p> <p>Informe mensual de las delegaciones departamentales.</p>

 REGISTRADURÍA NACIONAL DEL ESTADO CIVIL	PROCESO	SERVICIO A LOS COLOMBIANOS	CÓDIGO	SCPD01
	PROCEDIMIENTO	ATENCIÓN DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS, DENUNCIAS Y CONSULTAS – PQRSDC´s	VERSIÓN	4


#	ACTIVIDAD	TIEMPO	RESPONSABLE	PUNTO DE CONTROL	REGISTRO Y/O DOCUMENTO
	<p>recibió la petición no son competentes, debe redireccionarse según lo dispuesto en la actividad 6.</p> <ul style="list-style-type: none"> - Cuando la RNEC no es competente para conocer, tramitar y resolver el asunto debe trasladarlo por competencia como según lo dispuesto en la actividad 7. - Cuando la RNEC no es competente para dar resolución a una petición y así mismo desconoce la autoridad o entidad responsable de hacerlo, debe dar el trámite de la actividad 7. - Cuando la RNEC, el área dependencia o unidad y el servidor público que recepcionó la petición son competentes para conocer, tramitar y resolver el asunto se debe asumir tramitar y dar respuesta a la PQRSDC´s en los términos de ley y de conformidad con la actividad 8. <p>Se debe hacer el respectivo registro del trámite efectuado en la herramienta tecnológica o manual establecido para el registro, control, y traza de la PQRSDC´s.</p>				
6	<p>REDIRECCIONAR LA PQRSDC´S AL FUNCIONARIO O DEPENDENCIA DE LA RNEC COMPETENTE</p> <p>Cuando la RNEC es competente para conocer, tramitar y resolver el asunto, pero el área dependencia, unidad o servidor público que recibió la petición no son competentes, debe redireccionarlo al área, unidad, dependencia o funcionario competente en el término de 2 días hábiles siguientes.</p> <p>Luego de efectuado el redireccionamiento se debe proceder con la actividad 8.</p>	2 días siguientes a la recepción.	<p>Todo servidor público de la RNEC que reciba una PQRSDC´s por cualquiera de los canales.</p> <p>Enlaces de PQRSDC´s a nivel nacional.</p>	<p>Formato Único para el Registro, Control, Reporte y Seguimiento de PQRSDC´s</p> <p>SIC</p>	<p>Correo electrónico, SIC u oficio de redireccionamiento de la PQRSDC´s</p>

 REGISTRADURÍA NACIONAL DEL ESTADO CIVIL	PROCESO	SERVICIO A LOS COLOMBIANOS	CÓDIGO	SCPD01
	PROCEDIMIENTO	ATENCIÓN DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS, DENUNCIAS Y CONSULTAS – PQRSDC´s	VERSIÓN	4


#	ACTIVIDAD	TIEMPO	RESPONSABLE	PUNTO DE CONTROL	REGISTRO Y/O DOCUMENTO
7	<p>TRASLADAR LA PQRSDC´S A LA ENTIDAD COMPETENTE.</p> <p>Cuando la RNEC no es competente para conocer, tramitar y resolver el asunto debe remitirlo por competencia a la Entidad competente e informarle del traslado efectuado al peticionario en el término de 5 días hábiles posteriores a la recepción de la PQRSDC´s de conformidad con el Artículo 21 de la Ley 1755 de 2015.</p> <p>En el mismo término de traslado se debe contestar al peticionario, cuando la RNEC no es competente para dar resolución a una petición y así mismo desconoce la autoridad o entidad responsable de hacerlo.</p> <p>Luego de efectuado el traslado se debe archivar la PQRSDC´s de conformidad con la actividad 10.</p>	5 días siguientes a la recepción en la RNEC.	<p>Todo servidor público de la RNEC que reciba una PQRSDC´s por cualquiera de los canales.</p> <p>Enlaces de PQRSDC´s a nivel nacional.</p>	<p>Formato Único para el Registro, Control, Reporte y Seguimiento de PQRSDC´s</p> <p>SIC</p>	<p>Correo electrónico, u oficio de traslado de la PQRSDC´s</p> <p>Formato de registro, control y seguimiento de PQRSDC´s</p> <p>Informe mensual de las delegaciones departamentales.</p>
8	<p>ANALIZAR EL FONDO DE LA SOLICITUD POR PARTE DE LA AUTORIDAD COMPETENTE, EFECTUAR TRATAMIENTO Y PROYECTAR RESPUESTA EN LOS TÉRMINOS DE LEY</p> <p>La dependencia competente; previo análisis de la competencia determinará la tipología y las características de la PQRSDC´s con el fin de definir el tratamiento y los términos en los cuales deberá dar tratamiento a la misma.</p> <ul style="list-style-type: none"> - Dar respuesta de fondo al peticionario de conformidad con el artículo 14 de la Ley 1755 de 2015. <ul style="list-style-type: none"> ▪ Peticiones de interés general y particular 15 días hábiles siguientes a la recepción. ▪ Petición de documentos y de información 10 días hábiles. ▪ Consultas 30 días hábiles siguientes a la recepción. 	Términos de ley para la atención de las distintas tipologías de peticiones.	<p>Servidores públicos competentes y asignados para dar respuesta a la PQRSDC´s en razón de la temática y la jurisdicción en el nivel central y desconcentrado.</p> <p>Registradores Distritales y Delegados</p>	<p>Revisión de la respuesta por el superior jerárquico.</p>	<p>Proyecto de respuesta de PQRSDC´s.</p> <p>Informe mensual de Pqrsdc´s.</p>

 REGISTRADURÍA NACIONAL DEL ESTADO CIVIL	PROCESO	SERVICIO A LOS COLOMBIANOS	CÓDIGO	SCPD01
	PROCEDIMIENTO	ATENCIÓN DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS, DENUNCIAS Y CONSULTAS – PQRSDC´s	VERSIÓN	4


#	ACTIVIDAD	TIEMPO	RESPONSABLE	PUNTO DE CONTROL	REGISTRO Y/O DOCUMENTO
	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Peticiones entre autoridades 10 días hábiles. ▪ Informes a congresistas 5 días hábiles. ▪ Igualmente definirá el tratamiento a darle a la petición: <ul style="list-style-type: none"> - Dar respuesta al peticionario en los asuntos sobre los que se tiene competencia y redireccionar o trasladar los asuntos sobre los que no se tiene competencia en los términos señalado en las actividades 6 y 7. - Cuando se trate de petición incompleta u oscura, se deberá solicitar al peticionario aclarar la petición incompleta u oscura y darle el trámite señalado en el artículo 17 de la Ley 1755 de 2015. En caso de que el peticionario no la aclare en el término legal se debe proceder a dejar constancia del desistimiento firmada por el servidor público competente de dar respuesta a la Pqrsc's, comunicar de esta actuación al peticionario y archivar la Pqrsc's de conformidad con la actividad 10. - En caso de que se requiera documentos o trámites adicionales para proceder a dar respuesta se deben requerir al peticionario y dar el trámite previsto en el artículo 17 de la Ley 1755 de 2015. Vencidos los términos establecidos en este artículo, sin que el peticionario haya cumplido el requerimiento, se debe proceder a dejar constancia del desistimiento firmada por el servidor público competente de dar respuesta a la Pqrsc's, comunicar de esta actuación al peticionario y archivar la Pqrsc's de conformidad con la actividad 10. - Cuando se trate de petición anónima o con domicilio desconocido, dar respuesta y solicitar su publicación en la página web de la RNEC de conformidad con la actividad 10. . 		<p>Departamentales.</p> <p>Enlaces de PQRSDC´s.</p>		

 REGISTRADURÍA NACIONAL DEL ESTADO CIVIL	PROCESO	SERVICIO A LOS COLOMBIANOS	CÓDIGO	SCPD01
	PROCEDIMIENTO	ATENCIÓN DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS, DENUNCIAS Y CONSULTAS – PQRSDC´s	VERSIÓN	4


#	ACTIVIDAD	TIEMPO	RESPONSABLE	PUNTO DE CONTROL	REGISTRO Y/O DOCUMENTO
	<ul style="list-style-type: none"> - En caso de necesitar prorroga de plazo para contestar la petición, se debe informar al peticionario que no se puede responder la petición dentro de los términos, indicándole el termino en el que se resolverá la petición de fondo, el cual no podrá exceder el doble del inicialmente previsto, de conformidad con el parágrafo del artículo 14 de la Ley 1755 de 2015/ Art. 14. Parágrafo. - En caso de ser una petición irrespetuosa, se rechaza la petición y se le informa al peticionario de conformidad con el artículo 19 de la Ley 1755 de 2015. - En caso de que en el término de trámite de la Pqrsc's se presente desistimiento expreso o tácito de la petición se debe realizar el procedimiento previsto en el artículo 17 y 18 de la Ley 1755 de 2015 y proceder al archivo de la petición de conformidad con la actividad 10. - En caso de ser una petición reiterativa o múltiple ya resuelta, se puede dar respuesta remitiéndose a respuesta anterior de conformidad con lo señalado en el artículo 19 de la Ley 1755 de 2015. - En caso de que más de diez (10) personas formulen peticiones análogas, de información, de interés general o de consulta, se podrá dar una única respuesta que publicará en un diario de amplia circulación, en la página web y se entregará copias de la misma a quienes las solicite, de conformidad con el artículo 22 de la Ley 1755 de 2015. ▪ En el caso de las solicitudes de información pública de rechazo de Peticiones por reserva, se debe dar el trámite contemplado en los 24, 25, 26 y 27 de la Ley 1755 de 2015 y el artículo 26 de la Ley 1712 de 2014, corregido por el artículo 4 del Decreto 1494 de 2015. 				

 REGISTRADURÍA NACIONAL DEL ESTADO CIVIL	PROCESO	SERVICIO A LOS COLOMBIANOS	CÓDIGO	SCPD01
	PROCEDIMIENTO	ATENCIÓN DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS, DENUNCIAS Y CONSULTAS – PQRSDC´s	VERSIÓN	4


#	ACTIVIDAD	TIEMPO	RESPONSABLE	PUNTO DE CONTROL	REGISTRO Y/O DOCUMENTO
9	<p>REVISIÓN PREVIA Y APROBACIÓN DE LA RESPUESTA RESOLUTORIA A LA PQRSDC´S</p> <p>El jefe de la dependencia competente del tratamiento y de la respuesta debe revisar y avalar que la misma esté sujeta a la normatividad vigente y a los principios contemplados en el Manual de Servicio y Protocolos de Atención al colombiano.</p>	Dentro de los términos de ley para la atención de las distintas tipologías de peticiones.	<p>En el nivel central el Jefe de la dependencia competente</p> <p>En el nivel desconcentrado Delegados y Registradores</p>	Revisión del jefe de la dependencia competente de dar respuesta.	Respuesta suscrita por el funcionario responsable de su emisión.
10	<p>COMUNICACIÓN DE LA RESPUESTA AL SOLICITANTE</p> <p>La respuesta se comunicará al peticionario por el mismo canal utilizado por el Colombiano para presentar su solicitud o por el medio más expedito</p> <p>Cuando se trate de una petición anónima o se desconozca la información de contacto del peticionario, la respuesta se publicará en la página electrónica de la entidad y en un lugar de acceso al público de la sede en la que se interpuso la petición, hasta por el término de cinco (5) días.</p>	Dentro de los Términos de ley para la atención de las distintas tipologías de peticiones.	<p>Servidores públicos responsables y competentes de emitir respuesta a la PQRSDC´s.</p> <p>Enlaces de PQRSDC´s.</p> <p>En el nivel central el Jefe de la dependencia competente</p> <p>En el nivel desconcentrado Delegados Departamentales y Registradores Distritales</p>	<p>Buzón de correo electrónico institucional.</p> <p>Verificación traza del sistema SIC</p> <p>Formato Único para el Registro, Control, Reporte y Seguimiento de PQRSDC´s</p> <p>Informe mensual de Pqrscd's delegaciones departamentales.</p>	<p>Respuesta de la PQRSDC´s.</p> <p>Informe mensual de PQRSDC´s.</p>

 REGISTRADURÍA NACIONAL DEL ESTADO CIVIL	PROCESO	SERVICIO A LOS COLOMBIANOS	CÓDIGO	SCPD01
	PROCEDIMIENTO	ATENCIÓN DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS, DENUNCIAS Y CONSULTAS – PQRSDC´s	VERSIÓN	4


#	ACTIVIDAD	TIEMPO	RESPONSABLE	PUNTO DE CONTROL	REGISTRO Y/O DOCUMENTO
11	<p>ARCHIVO DE LA PQRSDC´s</p> <p>El archivo de la PQRSDC´s y de la respuesta se dará de acuerdo con los lineamientos establecidos en la tabla de retención documental y el procedimiento de Administración de Archivo de la RNEC.</p> <p>Los responsables del trámite de Pqrsdc's son responsables de llevar un archivo físico o magnético en el que reposen los soportes del trámite y respuesta a las PQRSDC´s</p>	Inmediatamente después de su tratamiento de cierre o resolución.	Servidores públicos responsables y competentes de emitir respuesta a la PQRSDC´s.	Back up de la información en servidores de la Entidad.	Respuesta a PQRSDC´s archivada.
12	<p>REPORTAR EL TRATAMIENTO DADO A LAS PQRSDC'S</p> <p>Los Registradores Delegados, Gerentes, Directores, Jefes de Oficina y Coordinadores de Grupo en el Nivel Central y los Registradores Distritales y Delegados Departamentales en el Nivel Desconcentrado deben remitir un informe mensual de las Pqrsdc's que recibieron y tramitaron el mes inmediatamente anterior y de certificar mensualmente la información relativa al número de Pqrsdc's recibidas, tramitadas, el tratamiento efectuado y los tiempos promedio de respuesta en el formato que el Grupo de Peticiones, Quejas y Reclamos de la Oficina de Planeación establezca para tal efectos.</p> <p>El informe del nivel desconcentrado se deberá efectuar en el formato que la Coordinación de Peticiones, Quejas y Reclamos disponga para el efecto y el informe del nivel central se entenderá reportado con la información reportada por las áreas al SIC.</p> <p>Los Registradores Especiales, Municipales y Auxiliares, son responsables de efectuar el reporte de las mismas a las respectivas Delegaciones Departamentales, en las fechas y formatos que las Delegaciones establezcan.</p>	5 primeros días hábiles de cada mes.	<p>Registradores Delegados, Gerentes, Directores, Jefes de Oficina y Coordinadores de Grupo en el Nivel Central</p> <p>Registradores Distritales y Delegados Departamentales en el Nivel Desconcentrado</p>	<p>Formato Único para el Registro, Control, Reporte y Seguimiento de las PQRSDC´s Código SCFT02 versión 1</p> <p>Formato de informe mensual SCFT04 Código SCFT03 Versión3</p> <p>Reporte de las PQRSDC´s radicadas en el SIC nivel central</p> <p>Reporte del panel</p>	<p>Informe mensual delegaciones departamentales.</p> <p>SIC</p>

 REGISTRADURÍA NACIONAL DEL ESTADO CIVIL	PROCESO	SERVICIO A LOS COLOMBIANOS	CÓDIGO	SCPD01
	PROCEDIMIENTO	ATENCIÓN DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS, DENUNCIAS Y CONSULTAS – PQRSDC´s	VERSIÓN	4

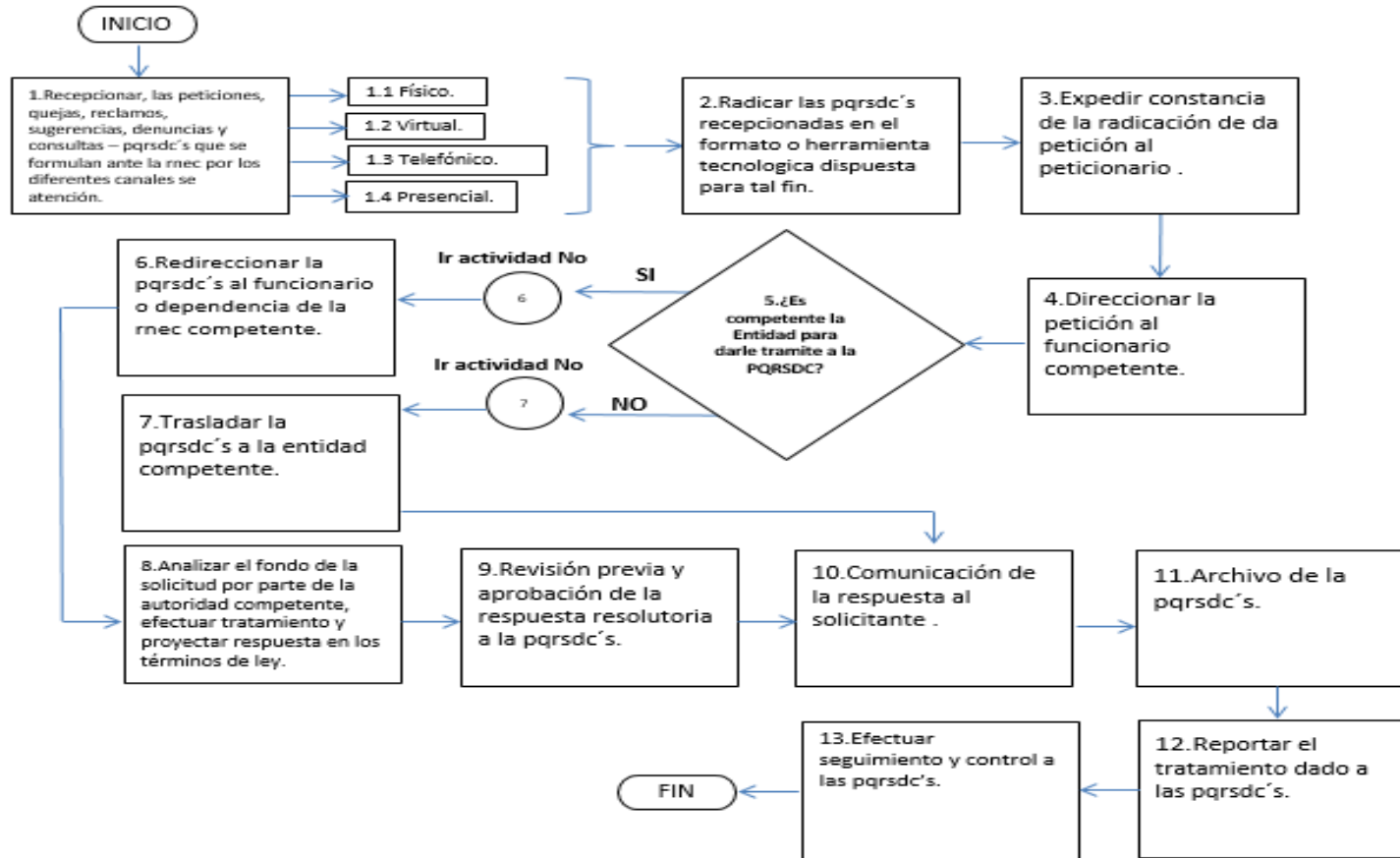
#	ACTIVIDAD	TIEMPO	RESPONSABLE	PUNTO DE CONTROL	REGISTRO Y/O DOCUMENTO
	El registro y reporte de las PQRSDC´s recepcionadas a través de los diferentes canales en el nivel central y en nivel desconcentrado se hará por medio del reporte del Sistema de Información de Correspondencia – SIC y el Formato Único para el Registro, Control, Reporte y Seguimiento de las PQRSDC´s.			administrador virtual del formulario web de atención al ciudadano.	
13	<p>EFFECTUAR SEGUIMIENTO Y CONTROL A LAS PQRSDC'S.</p> <p>Los Registradores Delegados, Gerentes, Directores, Jefes de Oficina y Coordinadores de Grupo en el Nivel Central y los Registradores Distritales y Delegados Departamentales en el Nivel Desconcentrado, son los responsables de garantizar que el registro, radicación, tratamiento, atención y administración de las Pqrsdc's que se reciban en sus oficinas y circunscripción se realicen conforme a la normatividad y procedimientos vigentes, y de efectuar control, seguimiento y el reporte de las mismas al Grupo de Peticiones, Quejas y Reclamos de la Oficina de Planeación de la RNEC.</p> <p>El Grupo de Peticiones, Quejas y Reclamos de la Oficina de Planeación de la RNEC consolidará el informe de Pqrsdc's con la información que sea reportada por el nivel central y desconcentrado.</p> <p>El control y seguimiento se realiza de dos formas; la primera a través de un reporte semanal generado por la Coordinación de Peticiones, Quejas y Reclamos el cual es remitido al nivel desconcentrado en donde se verifica que la cantidad de solicitudes provenientes del Formulario Virtual de</p>	<p>Mensual por los responsables de la gestión de PQRSDC´s</p> <p>Trimestral por la Coordinación de Peticiones, Quejas y Reclamos.</p>	<p>Registradores Delegados, Gerentes, Directores, Jefes de Oficina y Coordinadores de Grupo en el Nivel Central</p> <p>Registradores Distritales y Delegados Departamentales en el Nivel Desconcentrado</p> <p>Coordinación de PQRSDC´s</p>	<p>Reporte semanal de formulario virtual</p> <p>Reporte mensual de PQRSDC´s Delegaciones Departamentales</p> <p>Consolidado trimestral de PQRSDC´s</p>	<p>Informe mensual de PQRSDC´s Delegaciones Departamentales</p> <p>Informe mensual de PQRSDC´s Delegaciones Departamentales</p> <p>Informe consolidado trimestral de PQRSDC´s.</p>


 REGISTRADURÍA NACIONAL DEL ESTADO CIVIL	PROCESO	SERVICIO A LOS COLOMBIANOS	CÓDIGO	SCPD01
	PROCEDIMIENTO	ATENCIÓN DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS, DENUNCIAS Y CONSULTAS – PQRSDC´s	VERSIÓN	4

#	ACTIVIDAD	TIEMPO	RESPONSABLE	PUNTO DE CONTROL	REGISTRO Y/O DOCUMENTO
	<p>Atención al Colombiano remitido por la Sede Central corresponda a lo recibido directamente por la Delegación, sin contemplar el redireccionamiento por competencia.</p> <p>Nota: El reporte semanal remitido por la Coordinación de Peticiones, Quejas y Reclamos es un punto de control y verificación que no exceptúa de responsabilidad a las Delegaciones Departamentales para dar trámite a todas las peticiones que lleguen a sus buzones de correo institucional provenientes del Formulario web y que no aparezcan en el reporte semanal.</p> <p>El segundo es un informe mensual que prepara la Registraduría Distrital y las Delegaciones Departamentales, el cual remiten a la Coordinación de Peticiones, Quejas y Reclamos con el fin de corroborar la cantidad, tratamiento y tiempos de respuesta a los derechos de petición que ingresan por los diferentes canales en el nivel desconcentrado, en caso de presentar inconsistencias, se les solicitará vía correo electrónico institucional, aclaración, soportes y las respectivas correcciones.</p> <p>El Grupo de Peticiones, Quejas y Reclamos de la Oficina de Planeación de la RNEC, dará por no recibidos los informes mensuales de PQRSDC´s y las planillas o formatos de registro y control de Pqrsdc's que se envíen por fuera de los términos establecidos, aquellos que contengan información inconsistente o no veraz, y/o no cumplan con los requisitos, lineamientos e indicaciones establecidos para su presentación, circunstancias que darán lugar a traslado disciplinario.</p> <p>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 podrán realizar las visitas de auditoría cuando se considere pertinente para la buena atención y retroalimentación al colombiano.</p>				

 <p>REGISTRADURÍA NACIONAL DEL ESTADO CIVIL</p>	PROCESO	SERVICIO A LOS COLOMBIANOS	CÓDIGO	SCPD01
	PROCEDIMIENTO	ATENCIÓN DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS, DENUNCIAS Y CONSULTAS – PQRSDC´s	VERSIÓN	4

9. FLUJOGRAMA



 REGISTRADURÍA NACIONAL DEL ESTADO CIVIL	PROCESO	SERVICIO A LOS COLOMBIANOS	CÓDIGO	SCPD01
	PROCEDIMIENTO	ATENCIÓN DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS, DENUNCIAS Y CONSULTAS – PQRSDC´s	VERSIÓN	4


10. ANÁLISIS DE GESTIÓN

Respuesta a peticiones de interés general y particular	15 días hábiles siguientes a la recepción
Respuesta a petición de documentos y e información	10 días hábiles siguientes a la recepción
Respuesta a consultas	30 días hábiles siguientes a la recepción
Respuesta a peticiones entre autoridades	10 días hábiles siguientes a la recepción
Informes a congresistas	5 días hábiles siguientes a la recepción
Traslado por competencia a otra Entidades	5 días hábiles siguientes a la recepción
Redireccionamiento por competencia	2 días hábiles siguientes a su recepción
Peticiones que no pueden ser resueltas en los términos previstos anteriormente	Se puede ampliar máximo el doble de los tiempos previstos previa comunicación al peticionario.

11. ANEXOS

N.A.

ASPECTOS QUE CAMBIARON EL DOCUMENTO	RESPONSABLE DE LA SOLICITUD DEL CAMBIO	FECHA DEL CAMBIO DD/MM/AAAA	VERSIÓN
Nuevo	Secretario General	28/11/10	0
Actualización Jurídica	Secretario General	08/05/14	1
Actualización Jurídica	Jefe de Planeación	10/11/15	2
Actualización Metodológica y Jurídica	Jefe de Planeación	26/07/16	3
Actualización Metodológica y Jurídica	Jefe de la Oficina de Planeación	27/03/2017	4

 REGISTRADURÍA NACIONAL DEL ESTADO CIVIL	PROCESO	SERVICIO A LOS COLOMBIANOS	CÓDIGO	SCPD01
	PROCEDIMIENTO	ATENCIÓN DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS, DENUNCIAS Y CONSULTAS – PQRSDC´s	VERSIÓN	4

ELABORÓ Ivonne Natalia Moreno García Profesional Universitaria Oficina de Planeación Elizabeth Rivera Trujillo Coordinadora de Peticiones, Quejas y Reclamos	REVISÓ Elizabeth Rivera Trujillo Coordinadora de Peticiones, Quejas y Reclamos	APROBÓ Cástulo Morales Payares Jefe Oficina de Planeación
	REVISIÓN TÉCNICA Cástulo Morales Payares Jefe Oficina de Planeación	APROBACIÓN TÉCNICA Cástulo Morales Payares Jefe Oficina de Planeación
FECHA 15/03/2017	FECHA 27/03/2017	FECHA 27/03/2017