



REGISTRADURÍA NACIONAL DEL ESTADO CIVIL

CIRCULAR

DRN- Nº **0 15**

PARA: Secretaría General, Registradores Delegados, Gerentes, Directores, Jefes de Oficina, Registradores Distritales, Delegados Departamentales, Registradores Especiales, Municipales, Coordinadores de Grupo y servidores públicos de la Registraduría Nacional del Estado Civil.

DE: Registrador Nacional del Estado Civil

ASUNTO: 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.

FECHA: 03 FEB. 2017

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

- 1- Las Pqrsdc's que se reciban en la RNEC en el nivel central y en el nivel desconcentrado, se radicarán, gestionarán, resolverán y administrarán en concordancia y en los términos dispuestos en la Ley 1755 de 2015, el Decreto 1166 de 2016, la Resolución 12011 de 2015 *"por la cual se*

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

"Colombia es democracia, Registraduría su garantía"



establecen los lineamientos para el trámite de las Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias, Denuncias y Consultas de la Registraduría Nacional del Estado Civil", la Resolución 801 de 2017 "Por la cual se regula la presentación, 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" y los procedimientos de Atención y Servicio a los Colombianos a través de Diferentes Canales y Atención de Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias Denuncias y Consultas – Pqrsdc's de la RNEC.

2- **Responsables de las Pqrsdc's.** 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 se realicen conforme a la normatividad y procedimientos vigentes, y de efectuar el control, seguimiento y reporte de las mismas al Grupo de Peticiones, Quejas y Reclamos de la Oficina de Planeación de la RNEC.

3- **Registro de la Pqrsdc's.** El registro y radicación de todas las Pqrsdc's escritas o verbales que reciba la RNEC por cualquiera de sus canales de atención¹ 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.

Por su parte, las delegaciones departamentales que aún 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.

4- **Informes.** Los Registradores Distritales y los Delegados Departamentales, 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 Pqrsdf_sedecentral@registraduria.gov.co, con copia a eriverat@registraduria.gov.co y cmoralesp@registraduria.gov.co, el informe

¹ Canales de atención: físico– correspondencia escrita, virtual - formulario web de atención al ciudadano, correo electrónico, redes sociales (Chat, Facebook y Twitter), telefónico y presencial.

**REGISTRADURÍA
NACIONAL DEL ESTADO CIVIL**

mensual de Pqrsdc's del mes inmediatamente anterior junto con la planilla o formato de registro y control de Pqrsdc's, en el instrumento que se indicado por el Grupo de Peticiones, Quejas y Reclamos de la Oficina de Planeación de la RNEC.²

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 consolidara 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.

Los Registradores Distritales y los Delegados Departamentales deberán certificar la información relativa al número de Pqrsdc's recibidas, tramitadas, el tratamiento efectuado y los tiempos promedio de respuesta contentivos en el informe mensual, bajo el formato que para tal fin defina el Grupo de Peticiones, Quejas y Reclamos de la Oficina de Planeación de la RNEC.

La no presentación o presentación no conforme de los informes mensuales de Pqrsdc's, dará lugar a traslado disciplinario por parte de la Oficina de Planeación.

- 5- Actualización y publicación del tratamiento dado a las Pqrsdc's en un espacio de la página web.** La planilla o formato de registro y control de Pqrsdc's debe estar actualizada permanentemente y podrá ser requerida en cualquier momento por las Oficinas de Control Interno y el Grupo de Peticiones, Quejas y Reclamos de la Oficina de Planeación de la RNEC. Adicionalmente, deberá ser publicada los 5 primeros días hábiles de cada mes en un espacio de la página web de la RNEC que se destinará para tal fin.

² A partir de la fecha, la Registraduría Distrital y las Delegaciones Departamentales no deberán enviar el informe consolidado trimestral de gestión de las Pqrsdc's de que trata la actividad 5 del procedimiento de "Atención de Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias, Denuncias y Consultas – Pqrsdc's, Código SCPD01, Versión 3.

015



03 FEB. 2017

**REGISTRADURÍA
NACIONAL DEL ESTADO CIVIL**

Los Registradores Distritales y Delegados Departamentales, serán responsables de la publicación del formato de registro y control de Pqrsdc's, el cual deberá contener el total de Pqrsdc's recibidas y tramitadas en el mes inmediatamente anterior, el trámite efectuado, el estado de las mismas y los tiempos promedio de respuesta.

La Oficina de Planeación y el Grupo de Pqrsdc's de la RNEC deberán gestionar y enviar en el mes de febrero las instrucciones, metodologías y formatos tendientes a dar cumplimiento a las directrices contenidas en la presente Circular. De antemano les agradezco su colaboración y compromiso para su implementación, aplicación y difusión.

Cordialmente,


JUAN CARLOS GALINDO VÁCHA
Registrador Nacional del Estado Civil

Revisó: Orlando Beltrán Canacho

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

Despacho del Registrador Nacional

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

www.registraduria.gov.co

"Colombia es democracia, Registraduría su garantía"