

 REGISTRADURÍA NACIONAL DEL ESTADO CIVIL	PROCESO	SERVICIO AL COLOMBIANO	CÓDIGO	SCPD01
	PROCEDIMIENTO	ATENCIÓN DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS, DENUNCIAS Y CONSULTAS (PQRSDC)	VERSIÓN	13

1. OBJETIVO

Dar resolución oportuna y de conformidad con la normativa vigente a las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias, denuncias, consultas, felicitaciones y solicitudes de acceso a la información (PQRSDC) que se formulen ante la Registraduría Nacional del Estado Civil (RNEC), mediante la adecuada recepción, radicación, trámite, análisis, tratamiento y resolución a las mismas con el fin de garantizar el derecho fundamental de petición a todas las personas.

2. ALCANCE

Inicia con el recibo y radicación de las PQRSDC que se formulan ante la Registraduría Nacional del Estado Civil, continúa con el trámite, análisis, y elaboración de la respuesta, y termina con la notificación al peticionario del tratamiento y respuesta dada a la PQRSDC 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

- Formulario escrito de Atención al Colombiano (SCFT01).
- Formato Único para el Registro, Control, Reporte y Seguimiento de las PQRSDC - FURCS (SCFT02).
- Informe Mensual (SCFT03).

 REGISTRADURÍA NACIONAL DEL ESTADO CIVIL	PROCESO	SERVICIO AL COLOMBIANO	CÓDIGO	SCPD01
	PROCEDIMIENTO	ATENCIÓN DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS, DENUNCIAS Y CONSULTAS (PQRSDC)	VERSIÓN	13

- Formato de Asuntos de Presentación, Radicación y Tratamiento por medio escrito (SCFT04).
- Notificación de Respuestas a PQRSDC (SCFT05).
- Registro y Control de Memorandos PQR (SCFT06).
- Instructivo Formato Único para el Registro, Control, Reporte y Seguimiento de las PQRSDC (SCIN01).
- Protocolos de Atención a los Colombianos RNEC (SCPT04)
- Reporte de las PQRSDC radicadas en el Sistema de Gestión de Documentos Electrónicos de Archivo (SGDEA) Nivel Central.
- Manual de Minutas o Plantillas para el Trámite y Respuesta de PQRSDC en la RNEC (SCMN02).
- Aplicativo Formato Único de Registro, Control y Seguimiento a las PQRSDC – AFURSC-PQRSDC.
- Instructivo de Radicación y Tratamiento de Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias, Denuncias, Consultas y Solicitudes de Acceso a la Información en el Sistema de Gestión de Documentos Electrónicos de Archivo (SGDEA) (SCIN02).
- Guía para el Servidor Sobre Derechos de Petición (SCGU02).
- Guía para el Ciudadano Sobre Derechos de Petición (SCGU03).

 REGISTRADURÍA NACIONAL DEL ESTADO CIVIL	PROCESO	SERVICIO AL COLOMBIANO	CÓDIGO	SCPD01
	PROCEDIMIENTO	ATENCIÓN DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS, DENUNCIAS Y CONSULTAS (PQRSDC)	VERSIÓN	13

5. BASE LEGAL

Norma (Número y Fecha)	Directriz Legal
Constitución Política de Colombia	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 siguientes postulados y principios en los cuales se fundamenta y se debe garantizar el derecho de petición: • 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 el ejercicio de un derecho o una actividad que hayan sido reglamentados de manera general. (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).

 REGISTRADURÍA NACIONAL DEL ESTADO CIVIL	PROCESO	SERVICIO AL COLOMBIANO	CÓDIGO	SCPD01
	PROCEDIMIENTO	ATENCIÓN DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS, DENUNCIAS Y CONSULTAS (PQRSDC)	VERSIÓN	13

Política Nacional Documento CONPES 3649 de 2010	Establece la Política Nacional de Servicio al Ciudadano, en la cual se definen 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”. (<i>Aplica todo el documento</i>).
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. (<i>Aplica todo el documento</i>)
Política Nacional Documento CONPES 4070 de 2021	Adopta los lineamientos de política para la implementación de un modelo de Estado abierto que responde al objetivo de transformar el relacionamiento entre el Estado y la ciudadanía, y la generación de confianza entre los actores de la sociedad, con el fin de fortalecer la democracia en Colombia. (<i>Aplica el objetivo específico nro. 1: “Fortalecer la garantía del derecho de acceso a la información pública que permita un diálogo transparente e informado entre la ciudadanía y el Estado”</i>)
Ley 962 de 2005	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. • 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) • Prohíbe la exigencia de todo comprobante o documento que acredite el cumplimiento de una actuación administrativa agotada, así como la solicitud de documentos de un acto administrativo proferido por la autoridad administrativa ante la cual se está adelantando la respectiva actuación. (Artículo 14)

 REGISTRADURÍA NACIONAL DEL ESTADO CIVIL	PROCESO	SERVICIO AL COLOMBIANO	CÓDIGO	SCPD01
	PROCEDIMIENTO	ATENCIÓN DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS, DENUNCIAS Y CONSULTAS (PQRSDC)	VERSIÓN	13

	Define lineamientos de recepción de peticiones y el derecho de turno en la atención según el orden de presentación. (Artículo 15)
Ley 1437 de 2011	El Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo regula los siguientes asuntos relacionados con la atención y trámite de PQRSDC: - Principios de las actuaciones administrativas. (Artículo 3) - Formas de iniciar las actuaciones administrativas, entre las que se 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)
Ley 1474 de 2011	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 los siguientes aspectos: - 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 denuncias con relación a los actos de corrupción.

 REGISTRADURÍA NACIONAL DEL ESTADO CIVIL	PROCESO	SERVICIO AL COLOMBIANO	CÓDIGO	SCPD01
	PROCEDIMIENTO	ATENCIÓN DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS, DENUNCIAS Y CONSULTAS (PQRSDC)	VERSIÓN	13

	Obligación de la Oficina de Control Interno de vigilar y rendir un informe semestral sobre la atención de PQRSDC. (Artículo 76)
Ley 1581 de 2012	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.
Ley 1712 del 2014	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. Establece además, la obligación para las entidades públicas de publicar en su página web <i>“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”</i>. (Artículo 11, literal h).
Ley 1755 del 2015	Regula el Derecho fundamental de Petición y sustituye el Título II del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo. - 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)

 REGISTRADURÍA NACIONAL DEL ESTADO CIVIL	PROCESO	SERVICIO AL COLOMBIANO	CÓDIGO	SCPD01
	PROCEDIMIENTO	ATENCIÓN DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS, DENUNCIAS Y CONSULTAS (PQRSDC)	VERSIÓN	13

	• 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 (Artículo 25) • Insistencia del solicitante en caso de reserva. (Artículo 26) • inaplicabilidad de las excepciones (Artículo 27). • Alcance de los conceptos. (Artículo 28). • Reproducción de documentos. (Artículo 29). • Peticiones entre autoridades. (Artículo 30). • Falta disciplinaria. (Artículo 30).
Ley 1952 de 2019	Por medio de la cual se expide el Código General Disciplinario, se derogan la Ley 734 de 2002 y algunas disposiciones de la Ley 1474 de 2011, relacionadas con el derecho disciplinario. Establece como falta disciplinaria la incursión en cualquiera de las conductas previstas en el Código Disciplinario que conlleven el incumplimiento de deberes, extralimitación en el ejercicio de derechos y funciones, prohibiciones y violación del régimen de inhabilidades, incompatibilidades, impedimentos y conflicto de intereses, sin estar amparado por cualquiera de las causales de exclusión de responsabilidad contempladas en la ley. (Artículo 26). Fija como prohibición al servidor público la de omitir, retardar o no suministrar 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 39, numeral 8)
Decreto 103 del 2015	Reglamenta parcialmente la Ley 1712 de 2014 de Transparencia y del Derecho de Acceso a la Información Pública Nacional, específicamente en lo que se refiere a las solicitudes de acceso a la información pública: • Medios idóneos para recibir solicitudes de información pública. (Artículo 16)

 REGISTRADURÍA NACIONAL DEL ESTADO CIVIL	PROCESO	SERVICIO AL COLOMBIANO	CÓDIGO	SCPD01
	PROCEDIMIENTO	ATENCIÓN DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS, DENUNCIAS Y CONSULTAS (PQRSDC)	VERSIÓN	13

	• 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.
Resolución de la RNEC No. 9923 de 2024	Reglamenta el trámite de Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias, Denuncias y Consultas (PQRSDC) en la Registraduría Nacional del Estado Civil.

 REGISTRADURÍA NACIONAL DEL ESTADO CIVIL	PROCESO	SERVICIO AL COLOMBIANO	CÓDIGO	SCPD01
	PROCEDIMIENTO	ATENCIÓN DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS, DENUNCIAS Y CONSULTAS (PQRSDC)	VERSIÓN	13

6. DEFINICIONES

Las definiciones que se presentan a continuación se refieren: a.) Tipología de peticiones; b.) Canales de atención y c.) Tratamiento a las PQRSDC.

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. (Artículo 23 C.P).

De conformidad con el artículo 13 de la Ley 1437 de 2011, sustituido por el artículo 1° 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:** Sigla que hace relación al conjunto de Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias, Denuncias y Consultas.
- **Petición:** 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.

 REGISTRADURÍA NACIONAL DEL ESTADO CIVIL	PROCESO	SERVICIO AL COLOMBIANO	CÓDIGO	SCPD01
	PROCEDIMIENTO	ATENCIÓN DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS, DENUNCIAS Y CONSULTAS (PQRSDC)	VERSIÓN	13

- **Queja:** Inconformidad que formula un usuario en relación con la conducta irregular de un servidor público de la RNEC en el desarrollo de sus funciones y/o la atención recibida por cualquiera de los canales dispuestos por la Entidad para la atención al colombiano.
- **Reclamo:** Es la comunicación que presenta un usuario 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 usuario para que se mejore la prestación de los servicios de la entidad.
- **Denuncia:** Manifestación verbal o escrita que hacen los colombianos 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 que requieren un análisis de cierta complejidad. 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 de manera escrita o verbal su satisfacción por los servicios recibidos de la RNEC. La felicitación puede dirigirse a un servidor público, una dependencia, un proyecto, un proceso o la gestión de la RNEC.
- **Derecho de acceso a la información:** Toda persona tiene derecho a conocer sobre la existencia y acceder a la información pública en posesión y bajo control de la RNEC, en la forma y condiciones que establece la Constitución y la Ley.
- **Solicitud de acceso a la Información pública:** Facultad que tienen los usuarios de solicitar y obtener acceso a la información que la RNEC genere, obtenga, adquiera, transforme o controle, y que tiene como característica ser general y pública.
- **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

 REGISTRADURÍA NACIONAL DEL ESTADO CIVIL	PROCESO	SERVICIO AL COLOMBIANO	CÓDIGO	SCPD01
	PROCEDIMIENTO	ATENCIÓN DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS, DENUNCIAS Y CONSULTAS (PQRSDC)	VERSIÓN	13

exceptuado, siempre que se trate de las circunstancias legítimas y necesarias y los derechos particulares o privados consagrados en el artículo 18 de la Ley 1712 de 2014.

- **Información pública reservada:** Es aquella información que estando en poder o custodia de la RNEC, goza de reserva legal, y en consecuencia es exceptuada de acceso a la ciudadanía por daño a intereses públicos bajo cumplimiento de la totalidad de los requisitos consagrados en el artículo 19 de la Ley 1712 de 2014.
- **Solicitud verbal:** Se refiere a aquellas PQRSDC que se formulen de manera verbal por los petitionarios que hagan presencia física en los puntos de atención o que se comuniquen telefónicamente a las líneas de atención de la RNEC, y que tengan la posibilidad de ser solucionada de manera inmediata, o formalizada por medio escrito en la herramienta física o virtual establecida por la Entidad para tal efecto.
- **Solicitud escrita:** Se refiere a aquellas PQRSDC que se formulen de manera escrita por los petitionarios por medio de formatos propios, el Formulario Escrito de Atención al Colombiano dispuesto por la RNEC en los puntos de atención y sedes de la Entidad a nivel nacional, el formulario virtual de atención al colombiano habilitado en la página web de la entidad, chat, buzón de correo electrónico institucional, y redes sociales.

b. Canales de atención:

La RNEC ha dispuesto para la presentación de solicitudes ciudadanas, los siguientes canales de atención:

- **Canal telefónico.** Cualquier persona podrá presentar de manera verbal sus PQRSDC, a través de las líneas telefónicas que se destinen por la RNEC para esos efectos.
- **Canal presencial.** Cualquier persona podrá acudir para solicitar información o presentar de manera escrita o verbal sus PQRSDC a los diferentes puntos de atención y sedes de la RNEC a nivel nacional.
- **Canal virtual.** Cualquier persona podrá presentar sus PQRSDC a través del formulario virtual de atención al colombiano dispuesto en la página web de la entidad, chat, buzón de correo electrónico institucional, y redes sociales.

 REGISTRADURÍA NACIONAL DEL ESTADO CIVIL	PROCESO	SERVICIO AL COLOMBIANO	CÓDIGO	SCPD01
	PROCEDIMIENTO	ATENCIÓN DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS, DENUNCIAS Y CONSULTAS (PQRSDC)	VERSIÓN	13

- **Canal físico o de correspondencia.** Cualquier persona podrá presentar sus PQRSDC de manera escrita por correspondencia, formato escrito de atención al Colombiano de Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias, Denuncias y Consultas - PQRSDC'S, etc., en los diferentes puntos de atención o sedes de la Entidad a nivel nacional.

7. POLÍTICAS DE OPERACIÓN

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

- Todos los servidores públicos de la Registraduría Nacional del Estado Civil son responsables de darle completo y adecuado tratamiento a las PQRSDC verbales y escritas que reciban por cualquiera de los canales dispuestos para la atención de los colombianos y las que le sean asignadas.
- Todas las PQRSDC que reciba la Registraduría Nacional del Estado Civil, deben ser registradas de manera inmediata a su recibo 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 registro de la PQRSDC se señale de manera clara la fecha de recibo de la petición.
- Todas las PQRSDC que reciba la Registraduría Nacional del Estado Civil, deben ser atendidas dentro de los plazos establecidos por la Ley. El incumplimiento de los términos por parte del funcionario responsable constituye falta disciplinaria, y da lugar a la imposición de sanción disciplinaria.
- El responsable de la correcta clasificación del tipo de solicitud es el servidor público que realiza el registro y radicación de la petición. Los usuarios no se encuentran obligados a invocar el tipo de solicitud ni a clasificarla correctamente.
- Una vez se surta la radicación de las peticiones verbales se les dará el tratamiento de las solicitudes escritas.
- 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, tramite, tratamiento, y respuesta de las PQRSDC que se reciban en sus oficinas y circunscripción territorial se realicen de manera oportuna conforme a la normatividad y procedimientos vigentes, y de efectuar control, seguimiento, análisis y reporte de las mismas al Grupo de Peticiones, Quejas y Reclamos de la Oficina de Planeación de la

 REGISTRADURÍA NACIONAL DEL ESTADO CIVIL	PROCESO	SERVICIO AL COLOMBIANO	CÓDIGO	SCPD01
	PROCEDIMIENTO	ATENCIÓN DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS, DENUNCIAS Y CONSULTAS (PQRSDC)	VERSIÓN	13

RNEC. En el rol de seguimiento y control deben verificar el cumplimiento en los términos de respuesta de las solicitudes ciudadanas y la presentación oportuna y a conformidad de los informes de PQRSDC.

- A efectos de lo anterior, deben presentar dentro de los cinco (5) primeros días hábiles de cada mes, un informe de las PQRSDC que recibieron y tramitaron en el mes inmediatamente anterior, el cual contenga la información relativa al número de PQRSDC recibidas, tramitadas, el tratamiento efectuado y los tiempos de respuesta, en el formato y herramienta que el Grupo de Peticiones, Quejas y Reclamos de la Oficina de Planeación establezca para tal efecto. La Coordinación de Peticiones, Quejas y Reclamos realizará el seguimiento a las PQRSDC registradas en el Sistema de Gestión de Documentos Electrónicos de Archivo (SGDEA) dentro de los primeros cinco (5) días hábiles de cada mes.
- Los Registradores Distritales y Delegados Departamentales deben asumir y dar trámite a todas las PQRSDC que reciban en sus oficinas sobre los cuales se tenga la información pertinente y la posibilidad para hacerlo, siempre y cuando, las mismas, no requieran ser dirigidas a los Registradores Especiales, Municipales y Auxiliares de su jurisdicción. De igual manera, tienen la responsabilidad de organizar a nivel interno el trámite de PQRSDC, de modo que, aquellas que sean responsabilidad de los funcionarios y Registradurías de su circunscripción territorial no afecten el trámite y los tiempos de respuesta. Es necesario tener presente que, para el caso del nivel desconcentrado, toda la circunscripción territorial actúa como una unidad administrativa, motivo por el cual las asignaciones que se realizan al interior de la Registraduría Distrital o las Delegaciones, no se considerarán redireccionamiento, y en ese caso, la deben asumir y reportar.
- Los Registradores Distritales y Delegados Departamentales son responsables de efectuar el control y seguimiento a la radicación, trámite, tratamiento y respuesta de las PQRSDC que se reciban en las Registradurías Especiales, Municipales y Auxiliares. Con el objetivo de hacer cumplir los plazos de ley en la respuesta a los peticionarios, deberán contar con un funcionario con funciones de enlace de Peticiones, Quejas y Reclamos, y 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 que se reciban en sus oficinas, y de efectuar el reporte de estas a la Registraduría Distrital o a las respectivas Delegaciones Departamentales, en las fechas y formatos que se establezcan para ello, así como de llevar un registro y archivo físico o magnético en el que reposen los soportes del trámite y respuesta a las PQRSDC.

 REGISTRADURÍA NACIONAL DEL ESTADO CIVIL	PROCESO	SERVICIO AL COLOMBIANO	CÓDIGO	SCPD01
	PROCEDIMIENTO	ATENCIÓN DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS, DENUNCIAS Y CONSULTAS (PQRSDC)	VERSIÓN	13

- El registro de la trazabilidad de las PQRSDC recibidas a través de los diferentes canales de atención 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 – FURCS y las bases de datos del Sistema de Gestión de Documentos Electrónicos de Archivo (SGDEA), según corresponda a la herramienta utilizada.
- El Grupo de Peticiones, Quejas y Reclamos de la Oficina de Planeación de la RNEC efectuará el consolidado estadístico de las PQRSDC recibidas en la Registraduría Nacional del Estado Civil con la información que sea reportada por el nivel central y el nivel 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 y los formatos que sean presentados 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 a su vez, darán lugar a dar traslado a Control Interno Disciplinario para lo de su competencia.
- Semanalmente el Grupo de Peticiones, Quejas y Reclamos de la Oficina de Planeación de la RNEC, enviará un reporte a las dependencias de la sede central, Registraduría Distrital, y Delegaciones Departamentales con el fin de que estas verifiquen el trámite del total de derechos de petición recibidos por medio del Formulario Virtual de Atención al Colombiano.
- Resultado del análisis del consolidado de los derechos de petición, las dependencias del nivel central como la Registraduría Distrital, y Delegaciones Departamentales 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 en cualquier momento, y podrán realizar las visitas de auditoría cuando se considere pertinente para la garantía del derecho fundamental de petición a los colombianos.
- La atención de las redes sociales está centralizada en la Oficina de Comunicaciones y Prensa. Las solicitudes de los usuarios que supongan contenidos sobre derechos de petición deberán ser direccionadas por la Oficina de Comunicaciones y Prensa al Grupo de Peticiones, Quejas y Reclamos de la Sede Central.

 REGISTRADURÍA NACIONAL DEL ESTADO CIVIL	PROCESO	SERVICIO AL COLOMBIANO	CÓDIGO	SCPD01
	PROCEDIMIENTO	ATENCIÓN DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS, DENUNCIAS Y CONSULTAS (PQRSDC)	VERSIÓN	13

- La atención del canal telefónico está a cargo de la Dirección Administrativa. Las solicitudes de los usuarios que requieran una respuesta detallada y que no puedan ser resueltas por esta oficina serán redirigidas a la dependencia competente. El Grupo de Peticiones, Quejas y Reclamos de la sede central gestionará aquellas solicitudes cuyo contenido suponga un derecho de petición.
- Todas las dependencias del nivel central, la Registraduría Distrital y las Delegaciones Departamentales deben atender los lineamientos del instructivo de radicación y tratamiento de peticiones, quejas, reclamos, sugerencias, denuncias, consultas y solicitudes de acceso a la información en el Sistema de Gestión de Documentos Electrónicos de Archivo (SGDEA) (SCIN02).
- Todas las dependencias del nivel central, la Registraduría Distrital y las Delegaciones Departamentales deben suscribir planes de mejoramiento con la Oficina de Control Interno en los casos en que las PQRSDC de su competencia superen los términos establecidos para su resolución, según el informe mensual de seguimiento a las respuestas oportunas de las PQRSDC.

7.2. Términos de resolución de PQRSDC.

Los términos para contestar una PQRSDC 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 dependiendo su tipología conforme a lo establecido en el artículo 14 de la Ley 1427 de 2011, sustituido por el artículo 1 de la Ley 1755 de 2015, serán los siguientes:

- **Peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias de interés general y particular y felicitaciones:** 15 días hábiles siguientes a la recepción.
- **Petición de documentos y de información:** 10 días hábiles.
- **Consultas:** 30 días hábiles siguientes a la recepción.

 REGISTRADURÍA NACIONAL DEL ESTADO CIVIL	PROCESO	SERVICIO AL COLOMBIANO	CÓDIGO	SCPD01
	PROCEDIMIENTO	ATENCIÓN DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS, DENUNCIAS Y CONSULTAS (PQRSDC)	VERSIÓN	13

- **Peticiones entre autoridades:** 10 días hábiles.
- **Informes a congresistas:** 5 días hábiles (Ley 5 de 1992).

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.

Cuando excepcionalmente y de manera transitoria, el Estado Colombiano establezca unos términos diferentes a los anteriormente contemplados, la RNEC se sujetará a los mismos, durante la vigencia de la medida.

7.3. Tratamiento de PQRSDC

Al recibir cualquier solicitud de PQRSDC se debe como primera acción validar si la RNEC, la dependencia y el servidor público tienen competencia para dar respuesta.

Se entenderá por competencia la responsabilidad para resolver una PQRSDC presentada ante la RNEC, por encontrarse en el marco de las funciones.

- **Asumir:** En caso de que se reciba la PQRSDC por la dependencia y funcionario competente, deberá asumirla, tramitarla y responderla en los términos legales.
- **Redireccionar:** En caso de que la RNEC sea la responsable de dar respuesta, pero la dependencia que recibió la solicitud no es la competente, deberá enviarla al competente en el término de dos (2) días hábiles siguientes a su recepción.

El servidor público que la reciba deberá darle trámite y respuesta en el término restante para el vencimiento de la PQRSDC. En el caso que las solicitudes, diferentes a las recibidas por el Sistema de Gestión de Documentos Electrónicos de Archivo (SGDEA), que se redireccionen a otra jurisdicción territorial, se realizará un registro nuevo y los términos para decidir o responder se contarán a partir del día siguiente a la recepción de la petición por la dependencia competente.

 REGISTRADURÍA NACIONAL DEL ESTADO CIVIL	PROCESO	SERVICIO AL COLOMBIANO	CÓDIGO	SCPD01
	PROCEDIMIENTO	ATENCIÓN DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS, DENUNCIAS Y CONSULTAS (PQRSDC)	VERSIÓN	13

Para el caso del nivel desconcentrado toda la circunscripción territorial actúa como una unidad administrativa, motivo por el cual, las asignaciones que se realizan al interior de la Registraduría Distrital o la Delegación, no se considerarán redireccionamiento.

En caso, de que de manera excepcional un área reciba de otra una solicitud que no es de su competencia, debe redireccionarla en el término de dos (2) días hábiles al competente para su trámite, e informar al área que hizo mal el redireccionamiento para que no se genere nuevamente este reproceso. No se encuentran contempladas las devoluciones de solicitudes por competencia al interior de la RNEC.

Por otra parte, un área que recibe una solicitud vencida de otra, es decir, fuera de los términos legales para dar respuesta, no está obligada a responderla. El área que permitió que la solicitud venciera, deberá proporcionar una respuesta de fondo, con el apoyo del área competente.

- **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 remititorio 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 de la Ley 1437 de 2011, sustituido por el artículo 1 de la 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:

- Cuando se trate de una **PETICIÓN** deberá ser enviada a la dependencia competente para su respuesta.
- Cuando se trate de una **QUEJA**, deberá ser enviada al superior inmediato para su resolución, y quien determinará si amerita ser enviada a Control Disciplinario.
- Cuando se trate de un **RECLAMO** deberá ser enviado a la dependencia correspondiente para darle resolución.

	PROCESO	SERVICIO AL COLOMBIANO	CÓDIGO	SCPD01
	PROCEDIMIENTO	ATENCIÓN DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS, DENUNCIAS Y CONSULTAS (PQRSDC)	VERSIÓN	13

- Cuando se trate de una **SUGERENCIA** deberá ser enviada a la dependencia competente para su análisis y comunicación con el usuario respecto del tratamiento que se le dará.
- Cuando se trate de una **DENUNCIA** deberá ser enviada al superior jerárquico del denunciado, quien enviará el asunto a la autoridad fiscal, penal o disciplinaria correspondiente.
- Cuando se trate de una **CONSULTA** deberá ser enviada a la dependencia competente para que expida el concepto requerido en los términos de ley.
- Cuando se trate de una **SOLICITUD DE ACCESO A LA INFORMACIÓN PÚBLICA** deberá resolverse por el servidor público que la recibe, en el caso que tenga acceso a la información, de lo contrario deberá enviarla a la dependencia competente para su respuesta.
- Cuando se trate de una **FELICITACIÓN**, deberá ser enviada al superior inmediato del servidor público, el área, el proyecto o el proceso que recibe la felicitación.

 REGISTRADURÍA NACIONAL DEL ESTADO CIVIL	PROCESO	SERVICIO AL COLOMBIANO	CÓDIGO	SCPD01
	PROCEDIMIENTO	ATENCIÓN DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS, DENUNCIAS Y CONSULTAS (PQRSDC)	VERSIÓN	13

8. DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO

#	ACTIVIDAD	TIEMPO	RESPONSABLE	PUNTO DE CONTROL	REGISTRO Y/O DOCUMENTO
1	RECEPCIÓN DE LAS PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS, DENUNCIAS Y CONSULTAS (PQRSDC) QUE SE FORMULAN ANTE LA RNEC POR LOS DIFERENTES CANALES DE ATENCIÓN. La RNEC recibirá PQRSDC verbalmente o por escrito, a través de cualquier medio idóneo para la comunicación o transferencia de datos, por los siguientes cuatro (4) canales de atención: físico o de correspondencia, virtual, presencial y telefónico. 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 falten. 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. Si la autoridad a quien se dirige la petición no es la competente, se informará de inmediato al interesado si este actúa verbalmente. La RNEC recibirá las peticiones verbales presentadas a través de las líneas telefónicas dispuestas para tal fin, 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). La recepción por cada uno de los siguientes canales se realizará como se señala a continuación:	15 min	Servidores públicos de atención de los diferentes canales en el nivel central y desconcentrado. Servidores del Grupo de Archivo y Correspondencia para la recepción física en el nivel central	Reporte del Formato Único para el Registro, Control, Reporte y Seguimiento de PQRSDC - FURCS Sistema de Gestión de Documentos Electrónicos de Archivo (SGDEA) Revisión del reporte de PQRSDC recibidas por el formulario web de atención al ciudadano. SIC	Formato Único para el Registro, Control, Reporte y Seguimiento de PQRSDC Informe mensual de PQRSDC Reporte de las PQRSDC recibidas en el sistema de gestión de documentos electrónicos de archivo (SGDEA)

 REGISTRADURÍA NACIONAL DEL ESTADO CIVIL	PROCESO	SERVICIO AL COLOMBIANO	CÓDIGO	SCPD01
	PROCEDIMIENTO	ATENCIÓN DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS, DENUNCIAS Y CONSULTAS (PQRSDC)	VERSIÓN	13

#	ACTIVIDAD	TIEMPO	RESPONSABLE	PUNTO DE CONTROL	REGISTRO Y/O DOCUMENTO
	a) Canal Físico o de Correspondencia: Por medio de este canal se recibirán las PQRSDC presentadas por escrito en todas las sedes de la RNEC a nivel nacional en las oficinas de correspondencia habilitadas para ello, y las recibidas vía fax en las Delegaciones Departamentales en las cuales se utiliza dicho sistema. Las PQRSDC escritas pueden ser presentadas por los peticionarios en formatos propios o por medio del formato escrito de Atención al Colombiano dispuesto en las oficinas de atención presencial de la RNEC.			Revisión del reporte de las PQRSDC radicadas en el Sistema de Gestión de Documentos Electrónicos de Archivo (SGDEA) en el nivel central	
	b) Canal Presencial: A través de este canal se recibirán las PQRSDC escritas y verbales que formulen los colombianos que hagan presencia física en las sedes y oficinas de atención de la RNEC. Los peticionarios pueden presentar de manera presencial PQRSDC escritas por medio de formatos propios o formato escrito de Atención al Colombiano, y verbales por medio de la herramienta física o virtual establecida para recibir peticiones verbales. Las PQRSDC verbales que se reciban presencialmente podrán ser resueltas de la misma manera, dejando constancia de la respuesta de conformidad con la actividad 2. Las peticiones verbales que reciba la RNEC en forma presencial y que requieran un tratamiento de fondo serán recibidas de en las sedes de la Registraduría Distrital y las Delegaciones Departamentales en el Nivel Desconcentrado. En las demás sedes de la RNEC, se le deberá sugerir al colombiano que se dirija a las oficinas habilitadas para la radicación de peticiones		Servidores públicos asignados a la atención al público. Delegados Departamentales y Registradores Distritales en el Nivel Desconcentrado	Reporte del Formato Único para el Registro, Control, Reporte y Seguimiento de PQRSDC SIC Formulario web de atención al ciudadano	Formato Único para el Registro, Control, Reporte y Seguimiento de PQRSDC Formulario escrito de atención al colombiano SCFT01

 REGISTRADURÍA NACIONAL DEL ESTADO CIVIL	PROCESO	SERVICIO AL COLOMBIANO	CÓDIGO	SCPD01
	PROCEDIMIENTO	ATENCIÓN DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS, DENUNCIAS Y CONSULTAS (PQRSDC)	VERSIÓN	13

#	ACTIVIDAD	TIEMPO	RESPONSABLE	PUNTO DE CONTROL	REGISTRO Y/O DOCUMENTO
	verbales o que formalice su solicitud a través del Formulario de Atención al Colombiano escrito o virtual. Nota: Para facilitar la presentación de peticiones escritas, la RNEC tendrá disponible el formato escrito de Atención al Colombiano en todas sus oficinas de atención presencial.				
	c) Canal Telefónico: Por el canal telefónico se reciben las PQRSDC verbales que formulan los colombianos que se comunican telefónicamente a las líneas de atención dispuestas por la RNEC para tal fin. Las PQRSDC verbales que se reciban vía telefónica podrán ser resueltas de la misma manera dejando constancia de la respuesta de conformidad con la actividad 2. Las peticiones verbales que reciba la RNEC vía telefónica que requieran un trámite interno y un tratamiento de fondo serán recibidas de manera centralizada en la extensión del Grupo de Peticiones, Quejas y Reclamos en las oficinas centrales y en las sedes de la Registraduría Distrital y las Delegaciones Departamentales en el Nivel Desconcentrado diligenciando y radicando el formulario de atención al Colombiano escrito o virtual. En las demás sedes, de la RNEC, se le deberá sugerir al colombiano que se comunique a las líneas habilitadas para la recepción de peticiones verbales o formalice su solicitud a través del Formulario de Atención al Colombiano escrito o virtual. Para la atención del canal telefónico y el recibo de peticiones verbales se debe aplicar el protocolo de atención de PQRSDC.		Servidores públicos asignados para la atención de líneas telefónicas.	Reporte del Formato Único para el Registro, Control, Reporte y Seguimiento de PQRSDC	Formulario de radicación petición verbal (virtual de atención al colombiano). Protocolo de atención de PQRSDC a través del canal telefónico

 REGISTRADURÍA NACIONAL DEL ESTADO CIVIL	PROCESO	SERVICIO AL COLOMBIANO	CÓDIGO	SCPD01
	PROCEDIMIENTO	ATENCIÓN DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS, DENUNCIAS Y CONSULTAS (PQRSDC)	VERSIÓN	13

#	ACTIVIDAD	TIEMPO	RESPONSABLE	PUNTO DE CONTROL	REGISTRO Y/O DOCUMENTO
	d) Canal Virtual: Por el canal virtual se reciben las PQRSDC 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, el <i>Chat</i> y las redes sociales). Las PQRSDC que se formulan a la RNEC por medio del Formulario Virtual de Atención al Colombiano serán recibidas, así: las solicitudes de Bogotá y el exterior en el buzón de correo institucional del Grupo de Peticiones, Quejas y Reclamos y las dirigidas al nivel desconcentrado en los buzones de correo electrónico institucional de la respectiva Delegación departamental. La regla de reparto será el lugar de residencia del peticionario. 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 que reciba en su correo electrónico institucional.		Servidores públicos asignados a la atención de formulario virtual y redes sociales. Enlaces de Peticiones, Quejas y Reclamos. Servidores públicos con cuenta de correo electrónico institucional.	Reporte del Formato Único para el Registro, Control, Reporte y Seguimiento de PQRSDC SIC Sistema de Gestión de Documentos Electrónicos de Archivo (SGDEA) Revisión del reporte de PQRSDC recibidas por el formulario web de atención al ciudadano Protocolo de atención de PQRSDC a través del canal redes sociales	Formulario de radicación de PQRSDC. Reporte de PQRSDC recibidas por el formulario web de atención al ciudadano Correos electrónicos

 REGISTRADURÍA NACIONAL DEL ESTADO CIVIL	PROCESO	SERVICIO AL COLOMBIANO	CÓDIGO	SCPD01
	PROCEDIMIENTO	ATENCIÓN DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS, DENUNCIAS Y CONSULTAS (PQRSDC)	VERSIÓN	13

#	ACTIVIDAD	TIEMPO	RESPONSABLE	PUNTO DE CONTROL	REGISTRO Y/O DOCUMENTO
2	RADICAR LAS PQRSDC RECIBIDAS EN EL FORMATO O HERRAMIENTA TECNOLÓGICA DISPUESTA PARA TAL FIN Las PQRSDC recibidas por cualquiera de los canales señalados en la actividad nro. 1, deben ser radicadas en el momento de su recepción por medio del formato físico, electrónico o la herramienta tecnológica dispuesta para tal fin en cada una de las Oficinas de la Registraduría Nacional del Estado Civil a nivel Nacional, por parte del servidor público que reciba la PQRSDC o el funcionario responsable de realizar la radicación. 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 que reciban y de reportarlas a la Delegación Departamental correspondiente en las fechas y bajo los términos que estas fijen para ello. Nota. Las PQRSDC se registran y radican por medio de los siguientes sistemas de información: - El Formulario Virtual de Atención al Colombiano, por medio del cual se reciben las solicitudes que los usuarios presentan por la página web y se radican las solicitudes que los usuarios interponen de manera verbal y que requieren un trámite interno. - Todas las oficinas que reciban documentos a través de correo electrónico deberán radicar en el Sistema de Radicación de Correspondencia (SIC), asignando a la oficina competente, generando la respectiva planilla de registro de radicación y entrega. - El Sistema Interno de Correspondencia (SIC), en el cual deben radicarse todas las PQRSDC escritas que reciba la RNEC por	10 min	Servidores públicos asignados a la radicación de peticiones en el nivel central y desconcentrado. Enlaces de PQRSDC	Sistema de Gestión de Documentos Electrónicos de Archivo (SGDEA) SIC Reporte de PQRSDC recibidas por el formulario web de atención al ciudadano Reporte del Formato Único para el Registro, Control, Reporte y Seguimiento de PQRSDC Aplicativo Formato Único de Registro, Control y Seguimiento a las PQRSDC –	Seguimiento en el Sistema de Gestión de Documentos Electrónicos de Archivo (SGDEA) Formato Único para el Registro, Control, Reporte y Seguimiento de PQRSDC Reporte de PQRSDC recibidas por el formulario web de atención al ciudadano

 REGISTRADURÍA NACIONAL DEL ESTADO CIVIL	PROCESO	SERVICIO AL COLOMBIANO	CÓDIGO	SCPD01
	PROCEDIMIENTO	ATENCIÓN DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS, DENUNCIAS Y CONSULTAS (PQRSDC)	VERSIÓN	13

#	ACTIVIDAD	TIEMPO	RESPONSABLE	PUNTO DE CONTROL	REGISTRO Y/O DOCUMENTO
	cualquiera de sus canales de atención y que requieran un trámite interno, y en las Delegaciones Departamentales que cuenten con dicho sistema, a excepción de las solicitudes que cuenten con radicado asignado por el Formulario Virtual de Atención al Colombiano. - El Sistema de Gestión de Documentos Electrónicos de Archivo (SGDEA) en el cual deben radicarse todas las PQRSDC escritas que reciba la RNEC en el nivel central y que requieran un trámite interno. - Las Delegaciones Departamentales y las oficinas que no cuentan con el Sistema de Información de Correspondencia (SIC) deberán efectuar el registro de la recepción y trámite dado a las PQRSDC en el Formato Único para el Registro, Control, Reporte y Seguimiento de PQRSDC - FURCS. Todas las PQRSDC, a excepción de las que se gestionan por el Sistema de Gestión de Documentos Electrónicos de Archivo (SGDEA), deben ser registradas y reportadas en el Formato Único para el Registro, Control, Reporte y Seguimiento de PQRSDC – FURCS, el cual contiene toda la información necesaria para registrar y verificar la trazabilidad de las solicitudes.			AFURSC-PQRSDC.	
3	EXPEDIR CONSTANCIA DE RADICACIÓN DE LA PETICIÓN AL PETICIONARIO Al momento de radicar 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. La ausencia de copia de la petición para efectos de expedir	Inmediato al momento de finalizar la atención.	Servidores públicos asignados a la radicación de peticiones en el nivel central y desconcentrado	SIC Sistema de Gestión de Documentos Electrónicos de Archivo (SGDEA)	Constancia de radicación de la petición escrita o verbal.

 REGISTRADURÍA NACIONAL DEL ESTADO CIVIL	PROCESO	SERVICIO AL COLOMBIANO	CÓDIGO	SCPD01
	PROCEDIMIENTO	ATENCIÓN DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS, DENUNCIAS Y CONSULTAS (PQRSDC)	VERSIÓN	13

#	ACTIVIDAD	TIEMPO	RESPONSABLE	PUNTO DE CONTROL	REGISTRO Y/O DOCUMENTO
	constancia no será motivo para no recibir la petición, en dicho caso se le entregará al peticionario en medio escrito el número del radicado. Si quien presenta una petición verbal de manera presencial solicita constancia de haberla presentado, el funcionario deberá diligenciarla electrónica o manualmente y entregársela al peticionario. 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. En el evento que se dé repuesta verbal a la petición en el momento de la atención, se deberá registrar la respuesta suministrada en la herramienta definida para tal fin. 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. 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.			Formulario Virtual	
4	DIRECCIONAR LA PETICIÓN AL FUNCIONARIO COMPETENTE El servidor público que radique o reciba la PQRSDC debe remitir el asunto a la dependencia o funcionario competente para su resolución.	2 días hábiles.	Servidores del Grupo de Archivo y Correspondencia para la recepción	Reparto automático del formulario virtual de atención al colombiano.	Reporte de PQRSDC recibidas por el formulario web de

 REGISTRADURÍA NACIONAL DEL ESTADO CIVIL	PROCESO	SERVICIO AL COLOMBIANO	CÓDIGO	SCPD01
	PROCEDIMIENTO	ATENCIÓN DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS, DENUNCIAS Y CONSULTAS (PQRSDC)	VERSIÓN	13

#	ACTIVIDAD	TIEMPO	RESPONSABLE	PUNTO DE CONTROL	REGISTRO Y/O DOCUMENTO
	En caso de que de manera excepcional un área reciba de otra área una solicitud que no es de su competencia, debe redireccionarla en el término contemplado para el redireccionamiento, al competente para darle trámite, e informar al área que hizo mal el redireccionamiento para que no se genere nuevamente este reproceso. No se encuentran contempladas las devoluciones de solicitudes por competencia al interior de la RNEC.		física en el nivel central. Servidores del Grupo de Peticiones, Quejas y Reclamos. Servidores de correspondencia en el nivel de desconcentrado Enlace de PQRSDC Todo servidor público de la RNEC que reciba una PQRSDC por cualquiera de los canales.	SIC Sistema de Gestión de Documentos Electrónicos de Archivo (SGDEA) Formato Único para el Registro, Control, Reporte y Seguimiento de PQRSDC	atención al ciudadano Formato de registro, control y seguimiento de PQRSDC Informe mensual de las delegaciones departamentales.
5	ANÁLIZAR LA COMPETENCIA Y DEFINIR EL TRÁMITE DE LA PQRSDC Una vez recibida la PQRSDC al interior de la RNEC, se debe determinar si existe competencia para conocer, gestionar, tramitar, actuar y dar respuesta a una PQRSDC, teniendo en cuenta las siguientes opciones: - Cuando la RNEC es competente para conocer, tramitar y resolver el asunto, pero el área dependencia, unidad o servidor público que	Según el análisis de competencia, atender el término de las actividades 6, 7 y 8.	Todo servidor público de la RNEC que reciba una PQRSDC por cualquiera de los canales.	Formato Único para el Registro, Control, Reporte y Seguimiento de PQRSDC AFURCS	Formato de registro, control y seguimiento de PQRSDC Informe mensual de las delegaciones

 REGISTRADURÍA NACIONAL DEL ESTADO CIVIL	PROCESO	SERVICIO AL COLOMBIANO	CÓDIGO	SCPD01
	PROCEDIMIENTO	ATENCIÓN DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS, DENUNCIAS Y CONSULTAS (PQRSDC)	VERSIÓN	13

#	ACTIVIDAD	TIEMPO	RESPONSABLE	PUNTO DE CONTROL	REGISTRO Y/O DOCUMENTO
	recibió la petición no son competentes, debe redireccionarse según lo dispuesto en la actividad 6. - Cuando la RNEC no es competente para conocer, tramitar y resolver el asunto debe trasladarlo por competencia 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 recibió la petición son competentes para conocer, tramitar y resolver el asunto se debe asumir tramitar y dar respuesta a la PQRSDC en los términos de ley y de conformidad con la actividad 8. 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. Nota. Para efectos de tramitar las solicitudes consultar el Manual de minutas o plantillas para el trámite y respuesta de PQRSDC en la RNEC (SCMN02).			Sistema de Gestión de Documentos Electrónicos de Archivo (SGDEA)	departamentales. Seguimiento en el Sistema de Gestión de Documentos Electrónicos de Archivo (SGDEA)
6	REDIRECCIONAR LA PQRSDC AL FUNCIONARIO O DEPENDENCIA DE LA RNEC COMPETENTE 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.	2 días siguientes a la recepción.	Todo servidor público de la RNEC que reciba una PQRSDC por cualquiera de los canales.	Formato Único para el Registro, Control, Reporte y Seguimiento de PQRSDC AFURCS	Correo electrónico u oficio de redireccionamiento de la PQRSDC

 REGISTRADURÍA NACIONAL DEL ESTADO CIVIL	PROCESO	SERVICIO AL COLOMBIANO	CÓDIGO	SCPD01
	PROCEDIMIENTO	ATENCIÓN DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS, DENUNCIAS Y CONSULTAS (PQRSDC)	VERSIÓN	13

#	ACTIVIDAD	TIEMPO	RESPONSABLE	PUNTO DE CONTROL	REGISTRO Y/O DOCUMENTO
	En el caso de que la PQRSDC se redireccionen a otra jurisdicción (Delegación Departamental, Registraduría Distrital o sede central) se debe informar al peticionario del redireccionamiento efectuado en este mismo término, a excepción de las solicitudes recibidas y gestionadas por el Sistema de Gestión de Documentos Electrónicos de Archivo (SGDEA). Luego de efectuado el redireccionamiento se debe proceder con la actividad 8. Nota. Para efectos de proyectar el redireccionamiento a las solicitudes consultar el Manual de minutas o plantillas para el trámite y respuesta de PQRSDC en la RNEC (SCMN02).		Enlaces de PQRSDC a nivel nacional.	Sistema de Gestión de Documentos Electrónicos de Archivo (SGDEA)	
7	TRASLADAR LA PQRSDC A LA ENTIDAD COMPETENTE 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 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. Luego de efectuado el traslado se debe archivar la PQRSDC de conformidad con la actividad 10. Nota. Para efectos de proyectar el traslado a las solicitudes consultar el Manual de minutas o plantillas para el trámite y respuesta de PQRSDC en la RNEC –(SCMN02).	5 días siguientes a la recepción en la RNEC.	Todo servidor público de la RNEC que reciba una PQRSDC por cualquiera de los canales. Enlaces de PQRSDC a nivel nacional.	Formato Único para el Registro, Control, Reporte y Seguimiento de PQRSDC AFURCS Sistema de Gestión de Documentos Electrónicos de Archivo (SGDEA)	Correo electrónico, u oficio de traslado de la PQRSDC Formato de registro, control y seguimiento de PQRSDC Informe mensual de las delegaciones

 REGISTRADURÍA NACIONAL DEL ESTADO CIVIL	PROCESO	SERVICIO AL COLOMBIANO	CÓDIGO	SCPD01
	PROCEDIMIENTO	ATENCIÓN DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS, DENUNCIAS Y CONSULTAS (PQRSDC)	VERSIÓN	13

#	ACTIVIDAD	TIEMPO	RESPONSABLE	PUNTO DE CONTROL	REGISTRO Y/O DOCUMENTO
					departamental es.
8	ANALIZAR EL FONDO DE LA SOLICITUD POR PARTE DE LA AUTORIDAD COMPETENTE, EFECTUAR TRATAMIENTO Y PROYECTAR RESPUESTA EN LOS TÉRMINOS DE LEY La dependencia competente; previo análisis de la competencia determinará la tipología y las características de la PQRSDC con el fin de definir el tratamiento y los términos en los cuales deberá dar tratamiento a la misma. Los posibles tratamientos a una petición son los siguientes: - Dar respuesta de fondo al peticionario de conformidad con el artículo 14 de la Ley 1755 de 2015. ▪ 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. ▪ Peticiones entre autoridades 10 días hábiles. ▪ Informes a congresistas 5 días hábiles. - 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 o se requiera documentos o trámites adicionales para proceder a dar respuesta, deberá darse el trámite señalado en el artículo 17 de la Ley 1755 de 2015, en el sentido de requerir al peticionario dentro de los diez (10)	Términos de ley para la atención de las distintas tipologías de peticiones.	Servidores públicos competentes y asignados para dar respuesta a la PQRSDC en razón de la temática y la jurisdicción en el nivel central y desconcentrado. Registradores Distritales y Delegados Departamentales. Enlaces de PQRSDC.	Revisión de la respuesta por el superior jerárquico.	Proyecto de respuesta de PQRSDC. Informe mensual de PQRSDC. Manual de minutas o plantillas para el trámite y respuesta de PQRSDC en la RNEC (SCMN02)

 REGISTRADURÍA NACIONAL DEL ESTADO CIVIL	PROCESO	SERVICIO AL COLOMBIANO	CÓDIGO	SCPD01
	PROCEDIMIENTO	ATENCIÓN DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS, DENUNCIAS Y CONSULTAS (PQRSDC)	VERSIÓN	13

#	ACTIVIDAD	TIEMPO	RESPONSABLE	PUNTO DE CONTROL	REGISTRO Y/O DOCUMENTO
	días siguientes a la fecha de radicación para que la complete, anexe los documentos o efectué alguna actuación en el término máximo de un (1) mes. En caso de que el peticionario no la aclare en el término legal de 1 mes se debe dejar constancia del desistimiento, firmada por el servidor público competente de dar respuesta a la PQRSDC, comunicar de esta actuación al peticionario y archivar la PQRSDC de conformidad con la actividad 10. A partir del día siguiente en que el interesado aporte los documentos o informes requeridos, se reactivará el término para resolver la petición. - Cuando se trate de petición anónima o con domicilio y/o datos de contacto desconocidos, se deberá proyectar la respuesta y solicitar a la Oficina de Comunicaciones y Prensa la publicación en el espacio de transparencia de la página web de la RNEC 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 de conformidad con la actividad 10. - En caso de necesitar prórroga de plazo para contestar la petición, se debe informar al peticionario que no se puede responder la petición dentro de los términos, indicándole el término 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 PQRSDC 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				

 REGISTRADURÍA NACIONAL DEL ESTADO CIVIL	PROCESO	SERVICIO AL COLOMBIANO	CÓDIGO	SCPD01
	PROCEDIMIENTO	ATENCIÓN DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS, DENUNCIAS Y CONSULTAS (PQRSDC)	VERSIÓN	13

#	ACTIVIDAD	TIEMPO	RESPONSABLE	PUNTO DE CONTROL	REGISTRO Y/O DOCUMENTO
	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.				
9	PROYECTAR, ELABORAR, REVISAR Y SUSCRIBIR LA RESPUESTA A LA PQRSDC El servidor público asignado a dar respuesta de fondo a la PQRSDC debe proyectar la respuesta y ponerla en conocimiento del Jefe de la dependencia quien debe revisar y avalar que la misma esté sujeta a la normativa vigente. Nota. Los servidores públicos del Grupo de Peticiones, Quejas y Reclamos y de otras áreas que se encarguen de dar respuesta a solicitudes masivas, frecuentes y con fundamento en información pública, emitirán respuesta directa y sin revisión previa de los asuntos bajo su responsabilidad, desde la herramienta tecnológica dispuesta	Dentro de los términos de ley para la atención de las distintas tipologías de peticiones.	En el nivel central el Jefe de la dependencia competente En el nivel desconcentrado Delegados y Registradores.	Revisión del jefe de la dependencia competente de dar respuesta.	Respuesta suscrita por el funcionario responsable de su emisión.

 REGISTRADURÍA NACIONAL DEL ESTADO CIVIL	PROCESO	SERVICIO AL COLOMBIANO	CÓDIGO	SCPD01
	PROCEDIMIENTO	ATENCIÓN DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS, DENUNCIAS Y CONSULTAS (PQRSDC)	VERSIÓN	13

#	ACTIVIDAD	TIEMPO	RESPONSABLE	PUNTO DE CONTROL	REGISTRO Y/O DOCUMENTO
	para tal fin. El control de respuestas se efectuará de manera selectiva y posterior. Nota. Para efectos de proyectar la respuesta a las solicitudes consultar el Manual de minutas o plantillas para el trámite y respuesta de PQRSDC en la RNEC (SCMN02).				
10	COMUNICACIÓN DE LA RESPUESTA AL SOLICITANTE La respuesta se comunicará al peticionario por el mismo canal utilizado por el Colombiano para presentar su solicitud o por el medio más expedito. 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 o en un lugar de acceso al público de la sede en la que se presentó la petición, hasta por el término de cinco (5) días. En la parte final de la comunicación de la respuesta al solicitante se deberá incluir la invitación a diligenciar la encuesta de satisfacción ciudadana frente a la atención y gestión de las Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias, Denuncias y Consultas (PQRSDC) presentadas ante la Registraduría.	Dentro de los términos de ley para la atención de las distintas tipologías de peticiones.	Servidores públicos responsables y competentes de emitir respuesta a la PQRSDC. Enlaces de PQRSDC. En el nivel central el Jefe de la dependencia competente En el nivel desconcentrado Delegados Departamentales y Registradores Distritales	Buzón de correo electrónico institucional. Verificación traza del Sistema de Gestión de Documentos Electrónicos de Archivo (SGDEA) Formato Único para el Registro, Control, Reporte y Seguimiento de PQRSDC	Respuesta de la PQRSDC (Correo electrónico u oficio) Informe mensual de PQRSDC.

 REGISTRADURÍA NACIONAL DEL ESTADO CIVIL	PROCESO	SERVICIO AL COLOMBIANO	CÓDIGO	SCPD01
	PROCEDIMIENTO	ATENCIÓN DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS, DENUNCIAS Y CONSULTAS (PQRSDC)	VERSIÓN	13

#	ACTIVIDAD	TIEMPO	RESPONSABLE	PUNTO DE CONTROL	REGISTRO Y/O DOCUMENTO
				Informe mensual de PQRSDC delegaciones departamentales.	
11	ARCHIVO DE LA PQRSDC El archivo de la PQRSDC 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. Los responsables del trámite de PQRSDC son responsables de llevar un archivo físico o magnético en el que reposen los soportes del trámite y respuesta a las PQRSDC.	Inmediata mente después de su tratamiento de cierre o resolución.	Servidores públicos responsables y competentes de emitir respuesta a la PQRSDC.	Back up de la información en servidores de la Entidad.	Respuesta a PQRSDC archivada.
12	REPORTAR EL TRATAMIENTO DADO A LAS PQRSDC 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 presentar un informe mensual de las PQRSDC que recibieron y tramitaron el mes inmediatamente anterior, el cual contenga la información relativa al número de PQRSDC recibidas y tramitadas por cada uno de los canales de atención, el tratamiento efectuado, el estado de las solicitudes y los tiempos de respuesta en el formato y la herramienta que el Grupo de Peticiones, Quejas y Reclamos de la Oficina de Planeación establezca para tal efecto.	5 primeros días hábiles de cada mes	Registradores Delegados, Gerentes, Directores, Jefes de Oficina y Coordinadores de Grupo en el Nivel Central Registradores Distritales y Delegados Departamentales	Formato Único para el Registro, Control, Reporte y Seguimiento de las PQRSDC (SCFT02) AFURCS Formato de informe	Informe mensual delegaciones departamentales. Sistema de Gestión de Documentos Electrónicos de Archivo (SGDEA)

 REGISTRADURÍA NACIONAL DEL ESTADO CIVIL	PROCESO	SERVICIO AL COLOMBIANO	CÓDIGO	SCPD01
	PROCEDIMIENTO	ATENCIÓN DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS, DENUNCIAS Y CONSULTAS (PQRSDC)	VERSIÓN	13

#	ACTIVIDAD	TIEMPO	RESPONSABLE	PUNTO DE CONTROL	REGISTRO Y/O DOCUMENTO
	En el caso de las Delegaciones Departamentales el reporte debe contener todas las solicitudes recibidas en las Oficinas de la circunscripción territorial a excepción de las PQRSDC recibidas y tramitadas por el Sistema de Gestión de Documentos Electrónicos de Archivo (SGDEA). El registro y reporte de las PQRSDC recibidas a través de los diferentes canales en el nivel central y en nivel desconcentrado se hará por medio del reporte del Sistema de Gestión de Documentos Electrónicos de Archivo (SGDEA) y el Formato Único para el Registro, Control, Reporte y Seguimiento de las PQRSDC (FURCS). El informe del nivel desconcentrado, el Grupo de Servicio de Información Ciudadana y las solicitudes tramitadas por la URIEL se deberá efectuar en el Formato Único para el Registro, Control, Reporte y Seguimiento de las PQRSDC, el informe de los servidores del Grupo de Peticiones, Quejas y Reclamos con la información registrada en el Aplicativo AFURCS y el Sistema de Gestión de Documentos Electrónicos de Archivo (SGDEA) y el informe de las oficinas del nivel central se entenderá reportado con la información reportada por las áreas en el Sistema de Gestión de Documentos Electrónicos de Archivo (SGDEA) Los Registradores Especiales, Municipales y Auxiliares, son responsables de efectuar el reporte de las PQRSDC a las respectivas Delegaciones Departamentales, en las fechas y formatos que las Delegaciones establezcan Pueden usar para tal efecto el Formato Único para el Registro, Control, Reporte y Seguimiento de las PQRSDC (SCFT02).		en el Nivel Desconcentrado	mensual (SCFT03) Reporte de las PQRSDC radicadas en el Sistema de Gestión de Documentos Electrónicos de Archivo (SGDEA) nivel central Reporte de PQRSDC recibidas por el formulario web de atención al ciudadano	
13	EFFECTUAR SEGUIMIENTO, CONTROL Y CONSOLIDADO ESTADÍSTICO DEL PQRSDC RECIBIDAS EN LA RNEC			Reporte de PQRSDC	Informe mensual de PQRSDC

 REGISTRADURÍA NACIONAL DEL ESTADO CIVIL	PROCESO	SERVICIO AL COLOMBIANO	CÓDIGO	SCPD01
	PROCEDIMIENTO	ATENCIÓN DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS, DENUNCIAS Y CONSULTAS (PQRSDC)	VERSIÓN	13

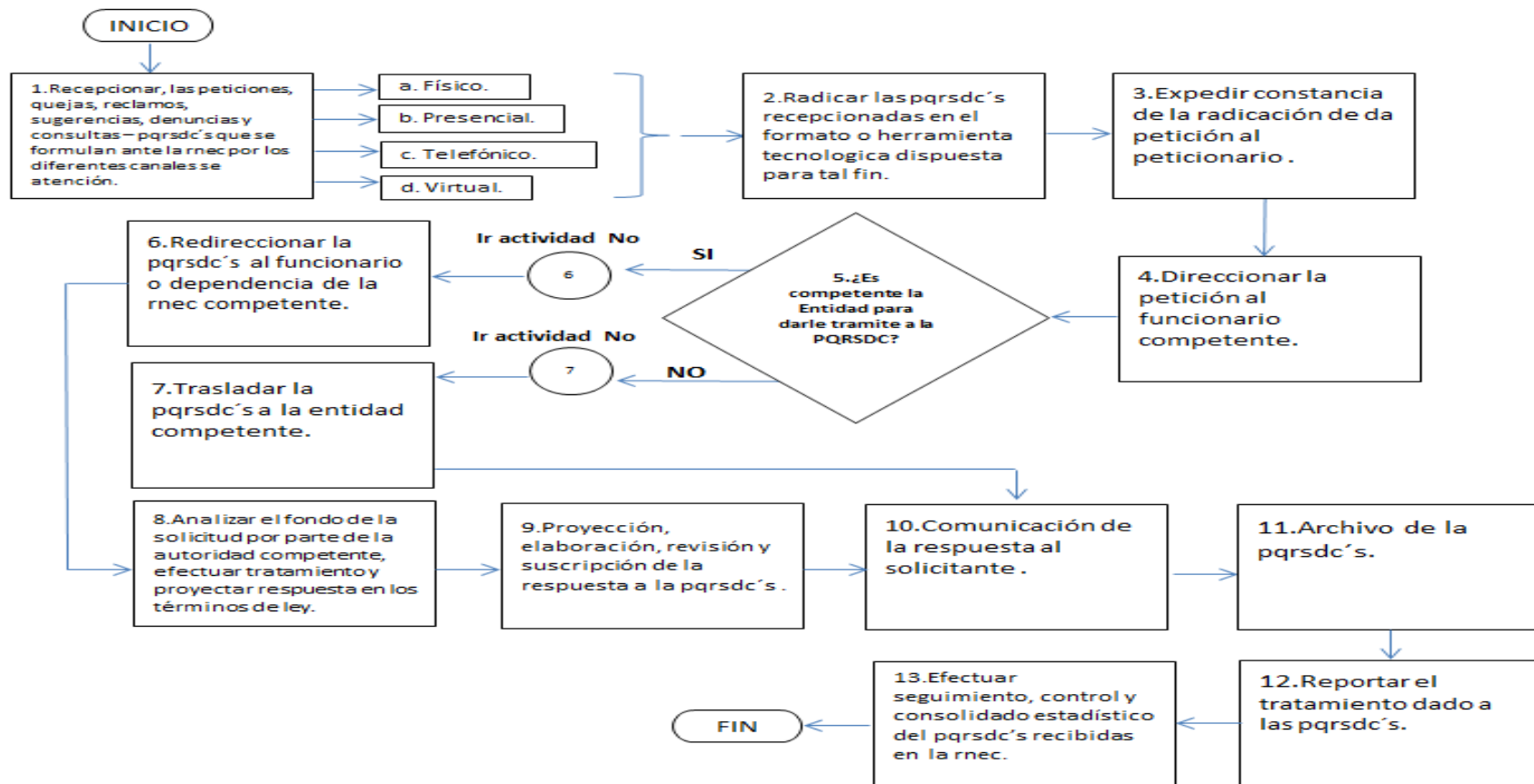
#	ACTIVIDAD	TIEMPO	RESPONSABLE	PUNTO DE CONTROL	REGISTRO Y/O DOCUMENTO
	Semanalmente el Grupo de Peticiones, Quejas y Reclamos de la Oficina de Planeación de la RNEC, enviará un reporte a las Delegaciones Departamentales con el fin de que estas verifiquen el trámite del total de derechos de petición recibidos por medio del Formulario Virtual de Atención al Colombiano. 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 que se reciban en sus oficinas y circunscripción se realicen conforme a la normativa y procedimientos vigentes; efectuar control y seguimiento a los tiempos de respuesta y calidad de la respuesta de las solicitudes; analizar la gestión del área o circunscripción a su cargo en materia de PQRSDC y tomar acciones de mejora; y reportar la trazabilidad de las solicitudes ciudadanas al Grupo de Peticiones, Quejas y Reclamos de la Oficina de Planeación de la RNEC. El Grupo de Peticiones, Quejas y Reclamos de la Oficina de Planeación de la RNEC consolidará el informe de PQRSDC con la información que sea reportada por el nivel central y desconcentrado, y el informe de la encuesta de satisfacción ciudadana frente a la atención y gestión de las Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias, Denuncias y Consultas (PQRSDC) presentadas ante la Registraduría. El Grupo de Peticiones, Quejas y Reclamos de la Oficina de Planeación de la RNEC, dará por no recibidos los informes mensuales de PQRSDC y las planillas o formatos de registro y control de PQRSDC que se envíen por fuera de los términos establecidos, aquellos que contengan información inconsistente o no veraz, y/o no cumplan con los requisitos,	Mensual por los responsables de la gestión de PQRSDC Trimestral por la Coordinación de Peticiones, Quejas y Reclamos.	Registradores Delegados, Gerentes, Directores, Jefes de Oficina y Coordinadores de Grupo en el Nivel Central Registradores Distritales y Delegados Departamentales en el Nivel Desconcentrado Coordinación de PQRSDC	recibidas por el formulario web de atención al ciudadano Reporte mensual de PQRSDC Delegaciones Departamentales. Consolidado trimestral de gestión de PQRSDC Informe bimestral de satisfacción frente a la atención de PQRSDC.	Delegaciones Departamentales. Informe consolidado trimestral de PQRSDC.

 REGISTRADURÍA NACIONAL DEL ESTADO CIVIL	PROCESO	SERVICIO AL COLOMBIANO	CÓDIGO	SCPD01
	PROCEDIMIENTO	ATENCIÓN DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS, DENUNCIAS Y CONSULTAS (PQRSDC)	VERSIÓN	13

#	ACTIVIDAD	TIEMPO	RESPONSABLE	PUNTO DE CONTROL	REGISTRO Y/O DOCUMENTO
	lineamientos e indicaciones establecidos para su presentación, circunstancias que se informaran al Jefe de la Oficina de Planeación y darán lugar a traslado disciplinario. 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 en cualquier momento, y podrán realizar las visitas de auditoría cuando se considere pertinente para la buena atención y retroalimentación al colombiano.				
14	ELABORAR EL INFORME MENSUAL DE SEGUIMIENTO A LAS RESPUESTAS DE LAS PQRSDC El Grupo de Peticiones, Quejas y Reclamos de la Oficina de Planeación de la RNEC elaborará el informe mensual de seguimiento a las respuestas oportunas de las PQRSDC presentadas ante la Registraduría, tomando como insumo el reporte PQRSD generado por el Sistema de Gestión de Documentos Electrónicos de Archivo (SGDEA). El Grupo de Peticiones, Quejas y Reclamos de la Oficina de Planeación de la RNEC socializará el informe mensual de seguimiento a las respuestas oportunas de las PQRSDC con los Registradores Delegados, Gerentes, Directores, Jefes de Oficina y Coordinadores de Grupo en el Nivel Central, así como con los Registradores Distritales y Delegados Departamentales en el Nivel Desconcentrado, para que estos suscriban los planes de mejoramiento correspondientes ante la Oficina de Control Interno.	Mensual por los responsables de la gestión de PQRSDC	Registradores Delegados, Gerentes, Directores, Jefes de Oficina y Coordinadores de Grupo en el Nivel Central Registradores Distritales y Delegados Departamentales en el Nivel Desconcentrado Coordinación de PQRSDC	Informe mensual de seguimiento a las respuestas oportunas de las PQRSDC	Sistema de Gestión de Documentos Electrónicos de Archivo (SGDEA)

 REGISTRADURÍA NACIONAL DEL ESTADO CIVIL	PROCESO	SERVICIO AL COLOMBIANO	CÓDIGO	SCPD01
	PROCEDIMIENTO	ATENCIÓN DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS, DENUNCIAS Y CONSULTAS (PQRSDC)	VERSIÓN	13

9. FLUJOGRAMA



 REGISTRADURÍA NACIONAL DEL ESTADO CIVIL	PROCESO	SERVICIO AL COLOMBIANO	CÓDIGO	SCPD01
	PROCEDIMIENTO	ATENCIÓN DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS, DENUNCIAS Y CONSULTAS (PQRSDC)	VERSIÓN	13

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 otras 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.
Presentación de informes de gestión	5 primeros días hábiles de cada mes con la gestión del mes vencido

Cuando excepcionalmente y de manera transitoria, el Estado Colombiano establezca una reglamentación y/o unos términos diferentes a los anteriormente contemplados, la RNEC se sujetará a los mismos, durante la vigencia de la medida.

11. ANEXOS

N/A.

 REGISTRADURÍA NACIONAL DEL ESTADO CIVIL	PROCESO	SERVICIO AL COLOMBIANO	CÓDIGO	SCPD01
	PROCEDIMIENTO	ATENCIÓN DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS, DENUNCIAS Y CONSULTAS (PQRSDC)	VERSIÓN	13

12. CONTROL DE CAMBIOS

ASPECTOS QUE CAMBIARON EL DOCUMENTO	RESPONSABLE DE LA SOLICITUD DEL CAMBIO	FECHA DEL CAMBIO DD/MM/AAAA	VERSIÓN
Nuevo	Secretario General	28/11/2010	0
Actualización Jurídica	Secretario General	08/05/2014	1
Actualización Jurídica	Jefe de la Oficina de Planeación	10/11/2015	2
Actualización Metodológica y Jurídica	Jefe de la Oficina de Planeación	26/07/2016	3
Actualización Metodológica y Jurídica	Jefe de la Oficina de Planeación	27/03/2017	4
Ajuste base documental, políticas de operación y actividades del procedimiento	Jefe de la Oficina de Planeación	20/11/2017	5
Actualización de la base documental, modificación de actividades e incorporación de herramientas para la gestión del procedimiento.	Jefe de la Oficina de Planeación	25/10/2018	6
Actualización de los medios de tratamiento de PQR	Jefe de la Oficina de Planeación	17/07/2019	7
Actualización y fortalecimiento de la base documental, las políticas de operación, los canales de atención y las actividades del procedimiento	Jefe de la Oficina de Planeación	08/07/2020	8
Actualización y fortalecimiento de la base documental, las políticas de operación, los canales de atención en lo referente a redes sociales y las actividades del procedimiento.	Jefe de la Oficina de Planeación	09/11/2020	9
Se crearon los documentos “Guía para el ciudadano sobre derechos de petición” (SCGU02) y “Guía para el servidor público sobre derechos de petición” (SCGU03).	Jefe de la Oficina de Planeación	05/05/2023	10
Se declaró obsoleto el formato “Comunicación del tratamiento y respuesta a las Pqrsdc’s” (SCFT10)			
Se actualizó la base documental, la base legal, las definiciones, las políticas de operación, la descripción del procedimiento y el análisis de gestión.			

 REGISTRADURÍA NACIONAL DEL ESTADO CIVIL	PROCESO	SERVICIO AL COLOMBIANO	CÓDIGO	SCPD01
	PROCEDIMIENTO	ATENCIÓN DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS, DENUNCIAS Y CONSULTAS (PQRSDC)	VERSIÓN	13

Actualización de la base documental, las políticas de operación, la descripción del procedimiento y el análisis de gestión.	Jefe de la Oficina de Planeación	15/06/2023	11
7.1. Niveles de responsabilidad en materia de PQRSDC en la RNEC: se incluye nuevo ítem. 7.2. Términos de resolución de PQRSDC: se actualiza el texto. 7.3. Tratamiento de PQRSDC / Redireccionar: se agrega párrafo al final.	Jefe de la Oficina de Planeación	16/12/2024	12
- En objetivo se cambia el orden de las palabras recepción, radicación, trámite, análisis, tratamiento y resolución. - En alcance se reemplazan las palabras consecución, análisis de la información y proyección. - En base legal correspondiente al ítem Constitución Política de Colombia se agrega la palabra siguientes. - En base legal correspondiente al ítem Constitución Política de Colombia se agrega la siguiente frase: de un derecho o una actividad que hayan sido reglamentados de manera general. - En la base legal se suprimen las resoluciones 12011 del 2015 y 801 de 2017 y se agrega la resolución 9923 de 2024. - En el numeral 6 definiciones literal a se ajustan las definiciones de petición, queja, derecho de acceso a la información, Solicitud de acceso a la Información pública, información pública clasificada, Información pública reservada, solicitud escrita. - En el numeral 6 definiciones literal b se ajustan las definiciones de canal telefónico, canal presencial, canal virtual, canal físico o correspondencia. - En el numeral 7 políticas de operación se ajustan los ítems 1,6,7, 8,9,11,13,14,18 - En el numeral 7 políticas de operación se ajustan los ítems 1,6,7, 8,9,11,13,14,16 y 18 - En el numeral 7 políticas de operación se agrega el ítem 17	Jefe de la Oficina de Planeación	30/12/2024	13

 REGISTRADURÍA NACIONAL DEL ESTADO CIVIL	PROCESO	SERVICIO AL COLOMBIANO	CÓDIGO	SCPD01
	PROCEDIMIENTO	ATENCIÓN DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS, DENUNCIAS Y CONSULTAS (PQRSDC)	VERSIÓN	13

• En el numeral 7.2 Términos de resolución de PQRSDC se ajusta el primer y segundo párrafo. • En el numeral 7.3 Tratamiento de PQRSDC se ajusta todo su contenido. • En el numeral 8 descripción del procedimiento se ajusta la descripción de las actividades 1 • Se agregó una política de operación ubicada en el último ítem. • Se agrego la actividad no 14 en la descripción del procedimiento.			
---	--	--	--

ELABORÓ: Diego Fernando Zabala Baracaldo Coordinador del Grupo de PQRSDC'S	REVISÓ: Diego Fernando Zabala Baracaldo Coordinador del Grupo de PQRSDC'S	APROBÓ: Zamira Marcela Gómez Carrillo Jefe de la oficina de Planeación
	REVISIÓN TÉCNICA: Zamira Marcela Gómez Carrillo Jefe de la oficina de Planeación	APROBACIÓN TÉCNICA: Zamira Marcela Gómez Carrillo Jefe de la oficina de Planeación
FECHA: 16/12/2024	FECHA: 27/12/2024	FECHA: 30/12/2024