



REGISTRADURÍA NACIONAL DEL ESTADO CIVIL

RESOLUCION No. **801** DE 30 ENE. 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".

EL REGISTRADOR NACIONAL DEL ESTADO CIVIL

En ejercicio de sus atribuciones constitucionales y legales, en especial las que le confieren el numeral 2º y 4º del artículo 25 del Decreto Ley 1010 de 2000, y el artículo 22 de la Ley 1755 de 2015, y

CONSIDERANDO:

Que la Constitución Política de Colombia establece en su artículo 23 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.

Que en virtud de los numerales 2 y 4 del artículo 25 del Decreto Ley 1010 del 2000 corresponde al Registrador Nacional del Estado Civil *"fijar las políticas, planes, programas y estrategias necesarias para el adecuado manejo administrativo y financiero de la Registraduría Nacional, en desarrollo de la autonomía administrativa y presupuestal dentro de los límites establecidos por la Constitución y la ley"* y *"dirigir como autoridad de la organización electoral las labores administrativas y técnicas de las diferentes dependencias de la Registraduría Nacional del Estado Civil, de acuerdo con la Constitución y la ley"*.

Que la Ley 1755 de 2015 *"Por medio de la cual se regula el Derecho Fundamental de Petición y se sustituye un título del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo"* señala en su artículo 15 que las peticiones podrán presentarse verbalmente, por escrito, y a través de cualquier medio idóneo para la comunicación o transferencia de datos y en su artículo 22 que *"las autoridades reglamentarán la tramitación interna de las peticiones que les corresponda resolver, y la manera de atender las quejas para garantizar el buen funcionamiento de los servicios a su cargo"*.

Que el párrafo 3 del artículo 45 de la citada Ley señala que *"cuando la petición se presente verbalmente ella deberá efectuarse en la oficina o dependencia que cada entidad defina para ese efecto"* e indicó un plazo de noventa (90) días al Gobierno Nacional para reglamentar la materia.

Que el Gobierno Nacional expidió el Decreto 1166 de 2016, por el cual reguló la presentación, tratamiento y radicación de las peticiones presentadas verbalmente.

Que el artículo 2.2.3.12.14 de la citada norma, establece la obligación para las entidades públicas de implementar o adecuar los mecanismos e instrumentos internos que permitan la presentación, tratamiento y radicación de las peticiones presentadas verbalmente.

Que la Resolución 12011 de 13 de octubre de 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, fue expedida con anterioridad a la citada reglamentación y señala que en la Registraduría Nacional del Estado Civil, las peticiones verbales se resolverán de la misma manera que las escritas, sin perjuicio de que se deje constancia de la respuesta que se haya brindado al peticionario y del recibo de la misma. Adicionalmente, señala que la Entidad determinará la dependencia que habrá de responder los derechos de petición que se realicen en forma verbal, sin perjuicio de la reglamentación que sobre el particular expida el Gobierno Nacional.

En consecuencia y teniendo en cuenta que a la fecha ya existe una reglamentación específica en torno al tratamiento de las Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias, Denuncias y Consultas que se presenten de manera verbal, se hace necesario ajustar el trámite de dichas peticiones a las nuevas disposiciones normativas, y en este sentido, reglamentar *“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”*.

Que en mérito de lo expuesto:

RESUELVE

Artículo 1º: Objeto. La presente Resolución regula la radicación, constancia y tratamiento de las peticiones que pueden ser presentadas verbalmente a la Registraduría Nacional del Estado Civil - RNEC a través de los canales para la atención al colombiano presencial y telefónico.

Artículo 2º. Alcance. Las peticiones verbales que se le formulen a 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 del 19 de Julio de 2016 y en los procedimientos de Atención de Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias Denuncias y Consultas – Pqrsdc’s y de Administración de Archivo de la RNEC.

Artículo 3º. Recepción de las peticiones verbales. Las peticiones verbales que se le formulen a la RNEC en forma presencial y no presencial serán recibidas en horas de atención al público en los puntos de atención presencial y las líneas telefónicas que se asignen para el efecto en el Centro de Orientación al Colombiano ubicado en las Oficinas Centrales, en el Centro de Atención e Información Ciudadana - CAIC de la Registraduría Distrital y en las sedes de las Delegaciones Departamentales.

Artículo 4º. Ampliación del horario de atención telefónica. La Registraduría Nacional del Estado Civil dispondrá en el Centro de Orientación al Colombiano de la sede central de una (1) línea telefónica y dos (2) horas adicionales al día, de 7:00 a.m. a 8:00 a.m. y de 5:00 p.m. a 6:00 p.m., para recepcionar por el Grupo de Peticiones, Quejas y Reclamos las peticiones verbales que formulen los colombianos.

Las peticiones que sean recepcionadas por el medio tecnológico o electrónico que se habilite para la recepción de las peticiones verbales por fuera de las horas de atención al público, serán radicadas el día hábil posterior a su recepción y serán resueltas en los términos establecidos en la Ley 1755 de 2015 para las distintas modalidades de peticiones.

"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"

Artículo 5º. Ampliación del horario de atención al público en la sede central. La Registraduría Nacional del Estado Civil ampliará su horario de atención presencial en el Centro de Orientación al Colombiano de las Oficinas Centrales, en dos (2) horas, de 7:00 a.m. a 8:00 a.m. y de 5:00 p.m. a 6:00 p.m..

Artículo 6º. Radicación de las peticiones verbales. Todas las peticiones verbales que se reciban por medio presencial y telefónico en las sedes mencionadas en el artículo 3º, deberán ser radicadas en el medio o instrumento que sea establecido para tal fin en el procedimiento de Atención de Pqrsdc's de la RNEC, sin perjuicio de que se resuelvan de manera verbal e inmediata o se les dé trámite para ser resultas en los términos de ley. No será necesario radicar el derecho de petición de información, cuando la respuesta al colombiano sea una orientación acerca del lugar al que puede dirigirse para obtener la información solicitada.

Artículo 7º. Falta de competencia. El servidor público encargado de recibir y radicar la petición verbal es responsable de informar al peticionario en el momento de recepción, la falta de competencia de la RNEC para tramitar su solicitud y lo orientará para que presente su petición ante la autoridad correspondiente.

Artículo 8º. Contenido de la petición verbal y constancia de radicación. En el acto de radicación de las peticiones verbales se realizará un registro y se dejará una constancia de radicación, la cual deberá contener, como mínimo, la siguiente información:

1. Número de radicado o consecutivo asignado a la petición, fecha y hora de recibido.
2. Nombres y apellidos completos del solicitante y de su representante y/o apoderado, si es el caso, con indicación de los documentos identidad y de la dirección física o electrónica donde se recibirá correspondencia y se harán las notificaciones. El peticionario podrá agregar número de fax o la dirección electrónica. Si el peticionario es una persona privada que deba estar inscrita en el registro mercantil, estará obligada a indicar su dirección electrónica.
3. Objeto de la petición.
4. Autoridad a la que se dirige, la cual de no ser señalada por el peticionario debe indicarse por el funcionario que realiza el registro.
5. Razones en las que fundamenta la petición. La no presentación de razones en que se fundamenta no impedirá su radicación, de conformidad con el parágrafo 2º del artículo 16 de la Ley 1755 de 2015.
6. La relación de los documentos que se anexan para iniciar la petición. Cuando una petición no se acompañe de los documentos e informaciones requeridos por la ley, en el momento de recepción el servidor público deberá indicar al peticionario los documentos o la información que falten, sin que su no presentación o exposición pueda dar lugar al rechazo de la radicación de la misma, de conformidad con el parágrafo 2º del artículo 16 de la Ley 1437 de 2011 y de acuerdo con el artículo 1 de la Ley 1755 de 2015.
7. Identificación del funcionario responsable de la recepción y radicación de la petición.
8. Constancia explícita de que la petición se formuló de manera verbal.

Artículo 9º. Respuesta a los derechos de petición verbal. La respuesta al derecho de petición verbal deberá darse en los plazos establecidos en la ley. En el evento que se dé respuesta 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.

Una vez se surta la radicación y constancia de las peticiones verbales y se les dé trámite interno, la respuesta deberá darse por escrito, de conformidad con lo establecido por el artículo 4° del Decreto 1494 del 2015.

Artículo 10°. Gestión y administración de las constancias de radicación de peticiones verbales. Las constancias de radicación de las peticiones verbales deben ser entregadas a los peticionarios que las soliciten al momento de la finalización del registro y radicación de la petición.

En todo caso deben ser gestionadas, administradas y archivadas bajo la metodología que para el efecto se establezca en los procedimientos de Atención de Pqrsdc's y de Administración de Archivo de la RNEC, en los cuales se debe establecer el protocolo para la debida organización y conservación de las constancias de radicación de las peticiones verbales, de acuerdo con los parámetros y lineamientos establecidos por el Archivo General de la Nación.

Parágrafo. Son responsables de la gestión y administración de las constancias de radicación de peticiones verbales, en el nivel central, el Coordinador del Centro de Orientación al Colombiano en las Oficinas Centrales, en la Registraduría Distrital el Coordinador del Centro de Atención e Información Ciudadana - CAIC y en las Delegaciones Departamentales el servidor público que sea designado por los delegados departamentales.

Artículo 11. Excepciones a la posibilidad de presentar peticiones verbales. La RNEC establecerá en su procedimiento de Atención de Pqrsdc's y publicará en la página web y lugares visibles de sus puntos de atención al colombiano, las peticiones que deben ser presentadas obligatoriamente por los ciudadanos en medio escrito, para las cuales se pondrá a disposición de los interesados, sin ningún costo, el Formulario de Atención al Colombiano, con el objeto de que el ciudadano lo diligencie y radique por escrito su petición.

Parágrafo: Los responsables de los procesos y procedimientos de la RNEC del nivel central y las dependencias que tramitan derechos de petición, deberán informar a la Oficina de Planeación el listado de peticiones de su competencia que deben ser presentadas por escrito. La Oficina de Planeación será responsable de su consolidación y la difusión será realizada por el Secretario General.

Artículo 12. Responsabilidades de gestión, seguimiento, control y administración de las peticiones verbales.

El seguimiento y control de las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias, denuncias y consultas verbales lo efectuará a nivel central, la Coordinación de Peticiones, Quejas y Reclamos de la Oficina de Planeación.

Los Delegados Departamentales son responsables en el Nivel Desconcentrado de la gestión, seguimiento, control y administración de las peticiones verbales, así como de las siguientes actividades: asignar por lo menos un servidor público para atender las funciones de recepción, radicación, trámite, gestión, respuesta y administración de las peticiones verbales; poner a disposición de la ciudadanía una línea telefónica para la recepción de dichas solicitudes; socializar con sus funcionarios el procedimiento y protocolos para la recepción, radicación, gestión y trámite de las peticiones verbales; y divulgar a los ciudadanos la posibilidad, los protocolos y los medios para la presentación de esta modalidad de peticiones.

Artículo 13°: Instrumentos metodológicos, instructivos y formatos. La Oficina de Planeación y el Grupo de Peticiones Quejas y Reclamos de la RNEC, actualizará el procedimiento de Atención de Pqrsdc's, de conformidad con la nueva reglamentación de

"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"

peticiones verbales y desarrollarán e implementarán los formatos y sistemas de control, seguimiento y administración para las mismas.

Adicionalmente, en coordinación con la Gerencia de Informática y la Gerencia Administrativa y Financiera, habilitarán los medios tecnológicos y electrónicos necesarios para llevar a cabo la radicación, gestión, administración y archivo de las peticiones verbales.

Artículo 14º: Atención prioritaria y diferenciada. Para la recepción y radicación de las peticiones presentadas verbalmente, la RNEC concederá atención prioritaria y diferencial a las personas en situación de vulnerabilidad o por razones de discapacidad, especial protección, género y edad.

Artículo 15º: Capacitación, sensibilización y socialización. El Grupo de Peticiones Quejas y Reclamos de la RNEC de la Oficina de Planeación sensibilizará, socializará, capacitará a los servidores públicos de la RNEC, en el nivel central y desconcentrado, sobre la nueva reglamentación, lineamientos e instrumentos de recepción, radicación, trámite, gestión, respuesta y administración de las peticiones verbales, y en particular sobre la atención prioritaria y diferenciada.

Así mismo, en coordinación con la Oficina de Prensa y Comunicaciones, divulgará en los lugares visibles de acceso al público, así como en su sede electrónica institucional, carteleras oficiales u otros en los que informe a los colombianos, el procedimiento, los tipos de solicitudes y los canales idóneos para la presentación y trámite de peticiones verbales.

Artículo 16º. Sanción por incumplimiento a la obligación de respuesta de peticiones verbales. El incumplimiento de la obligación de dar respuesta al derecho de petición radicado bajo cualquiera de sus modalidades – escrito o verbal, dará lugar a las sanciones establecidas en el Código Único Disciplinario, Código Contencioso Administrativo, Artículo 31 de la Ley 1437 de 2011, modificado por el artículo 1º de la Ley 1755 de 2015 y demás normas concordantes con los mismos.

Artículo 17º. Tratamiento de los datos personales. El tratamiento de los datos personales y protección de la información de quienes formulen verbalmente sus peticiones se someterá a los principios rectores establecidos en el artículo 4º de la Ley 1581 de 2012.

Artículo 18º. Término de implementación. La RNEC implementará las disposiciones contenidas en la presente Resolución a más tardar a 30 de marzo de 2017.

Artículo 19º. Vigencia La presente resolución rige a partir de la fecha de su publicación.

Dada en Bogotá, D.C., el día

PUBLÍQUESE, COMUNÍQUESE y CÚMPLASE,


JUAN CARLOS GALINDO VÁCHA
Registrador Nacional del Estado Civil

Revisó: Jeanethe Rodríguez Pérez – Jefe de la Oficina Jurídica. 
Revisó y aprobó: Cástulo Morales Payares – Jefe de la Oficina de Planeación. 
Proyectó: Elizabeth Rivera Trujillo – Coordinadora del Grupo de Peticiones, Quejas y Reclamos.

