 REGISTRADURÍA NACIONAL DEL ESTADO CIVIL	PROCESO	SERVICIO A LOS COLOMBIANOS	CÓDIGO	SCPD01
	PROCEDIMIENTO	ATENCIÓN DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS, DENUNCIAS y CONSULTAS – PQRSDC´s	VERSIÓN	3

1. OBJETIVO

Dar respuesta completa y de fondo a las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias, denuncias y consulta mediante la recepción, análisis, trámite y solución de los mismos con el fin de cumplir el derecho fundamental de los colombianos.

2. ALCANCE


Inicia con la recepción y radicación de las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias, denuncias y consultas, continúa con el trámite, consecución, análisis de la información y proyección de la respuesta y termina con el envío de la respuesta al peticionario.

3. ÁMBITO DE APLICACIÓN

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


4. BASE DOCUMENTAL

Reporte de las PQRSDC´s, recibidas de manera física en el nivel central
Reporte del panel administrador virtual
Formato de registro de PQRSDC´s mensual y trimestral SCFT04
Formato de Ejes temáticos SCFT03
Formulario escrito de atención al colombiano SCFT02
Manual de Atención al Colombiano SCMN01

 REGISTRADURÍA NACIONAL DEL ESTADO CIVIL	PROCESO	SERVICIO A LOS COLOMBIANOS	CÓDIGO	SCPD01
	PROCEDIMIENTO	ATENCIÓN DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS, DENUNCIAS Y CONSULTAS – PQRSDC´s	VERSIÓN	3

5. BASE LEGAL

Norma (número y fecha)	Directriz legal
Constitución Política de Colombia de 1991	Todo colombiano tiene derecho a presentar peticiones respetuosas a las autoridades conforme al art. 23 y 74.
Ley 1755 del 2015 “Por la Cual se Reglamenta el Derecho de Petición”	Se establecen los pasos, procedimiento y condiciones generales de un Derecho Fundamental de Petición, sus modalidades, términos para presentarlos, resolverlos y dar respuesta por parte de las autoridades. – aplica toda la norma.
Ley 1712 del 2014 “Ley de Transparencia”	Los obligados a recibir y responder las peticiones de los colombianos, poseen unas obligaciones para dar trámite al derecho de petición y la obligatoriedad de publicar los medios a través de los cuales, los colombianos pueden acceder a los servicios e información de las entidades. Art. 11
Ley 734 de 2002. “Por la cual se expide el Código Disciplinario Único”	Relaciona las faltas en las que incurrir los funcionarios que no resuelven los derechos de petición. Art.34.
Decreto 103 del 2015 “por el cual se reglamenta al Ley de Transparencia”	Establece los pasos para dar trámite a las PQRSDs - Aplica toda la norma
Resolución 12011 del 2015. “Por la cual se establecen los lineamientos para el trámite de las Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias, Denuncias y Consultas de la Registraduría Nacional del Estado Civil y se deroga la Resolución No. 6890 de 2014.	Define los lineamientos generales al interior de la entidad para dar respuesta a las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias. Aplica toda la resolución
Ley Estatutaria 1581 de 2012: “Por la cual se dictan disposiciones generales para la protección de datos personales”	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 artículo 15 de la Constitución Política; así como el derecho a la información consagrado en el artículo 20 de la misma.


 REGISTRADURÍA NACIONAL DEL ESTADO CIVIL	PROCESO	SERVICIO A LOS COLOMBIANOS	CÓDIGO	SCPD01
	PROCEDIMIENTO	ATENCIÓN DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS, DENUNCIAS Y CONSULTAS – PQRSDC´s	VERSIÓN	3

6. DEFINICIONES


- **Derecho de Petición:** son las peticiones respetuosas a las autoridades, en los términos señalados por parte de los colombianos.
- **PQRSDC:** Petición, queja, reclamos, sugerencia y denuncia, que es propia o es responsabilidad directa de la entidad. Incluye el concepto las consultas de los colombianos
- **Petición:** Es la solicitud verbal o escrita que se presente en forma respetuosa ante un servidor público de la RNEC con el fin de requerir su intervención en un asunto concreto
- **Queja:** Inconformidad que presenta un colombiano contra un servidor de la RNEC.
- **Reclamo:** Es la comunicación que presenta un colombiano a la RNEC, sobre posibles inconvenientes en la prestación del servicio, para que se dé solución.
- **Sugerencia:** Recomendación que formula el colombiano para que se mejore la prestación de los servicios de la RNEC.
- **Denuncia:** Manifestación verbal o escrita que hacen los colombianos para informar sobre un hecho probable de corrupción, falta disciplinaria, detrimento patrimonial o delito cometido por un servidor público de la RNEC.
- **Consulta:** Es la solicitud sobre información general acerca de trámites y servicios que ofrece la RNEC; información que puede encontrar en el portafolio de servicios de la entidad.
- **Virtual:** es el conjunto de tecnologías de la información y comunicaciones, reflejados en la página web, redes sociales y buzón de correo electrónico institucional.

7. POLÍTICAS DE OPERACIÓN

- Cuando se trate de una **PETICIÓN** deberá ser enviada a la dependencia competente.
- Cuando se trate de una **QUEJA** contra servidor público de la RNEC, deberá ser enviada al superior inmediato, quien determinará si amerita ser enviada a Control Disciplinario.
- Cuando se trate de un **RECLAMO** deberá ser enviado a la dependencia correspondiente.
- Cuando se trate de una **SUGERENCIA** deberá ser enviada a la dependencia correspondiente..
- Cuando se trate de una **DENUNCIA** deberá ser enviada al superior jerárquico del denunciado, quien determinará si amerita ser enviada a Control Disciplinario.
- Para el trámite y respuesta de los derechos de petición debe darse dentro de los términos normativos.


 REGISTRADURÍA NACIONAL DEL ESTADO CIVIL	PROCESO	SERVICIO A LOS COLOMBIANOS	CÓDIGO	SCPD01
	PROCEDIMIENTO	ATENCIÓN DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS, DENUNCIAS Y CONSULTAS – PQRSDC´s	VERSIÓN	3

- Las Delegaciones Departamentales son las responsables del tratamiento de los derechos de petición de su circunscripción, así como del control y seguimiento. .
- Las Delegaciones Departamentales deberán remitir la primera semana de cada mes , el informe de seguimiento mensual así como el Informe consolidado trimestral del tratamiento que le brinden estas a los derechos de petición. Informes que deben ser remitidos a la Coordinación de PQRSD´s de la Sede Central.
- En el nivel central los jefes de la dependencia competente serán los responsables de la solución y respuesta dentro de los términos de ley.
- Los derechos de petición recepcionados por la Coordinación de PQRSD´s a través de los diferentes canales serán registrados en el Formato de Ejes Temáticos.
- Los lineamientos generales para la recepción, comprensión, análisis y proyección de la respuesta deberán ser consultados en el Manual de Atención al colombiano.
- El tiempo de respuesta a los colombianos dependiendo el tipo de petición y conforme lo establece la norma serán los siguientes:
 - Peticiones de interés general y particular 15 días hábiles siguientes a la recepción
 - Petición de documentos y e información 10 días hábiles
 - Consultar 30 días hábiles siguientes a la recepción
 - Peticiones entre autoridades 10 días hábiles
 - Informes a congresistas 5 días hábiles
- Semanalmente la Coordinación de PQRSDs, envía un reporte a las Delegaciones con el fin de verificar que la cantidad de derechos de petición del Formulario Virtual de Atención al Colombiano remitido por la Sede Central corresponda a lo recibido directamente por la Delegación, sin contemplar el redireccionamiento por competencia.
- Resultado del análisis del consolidado de las PQRSDs, las dependencias de la entidad tanto del nivel central como desconcentrado deberán emprender acciones de mejora.
- En todo caso, la atención a los colombianos en cuanto al trámite y respuesta a las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias, denuncias y consultas deberá atender los lineamientos establecidos en el Manual de Atención al Colombiano SCMN01.


 REGISTRADURÍA NACIONAL DEL ESTADO CIVIL	PROCESO	SERVICIO A LOS COLOMBIANOS	CÓDIGO	SCPD01
	PROCEDIMIENTO	ATENCIÓN DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS, DENUNCIAS Y CONSULTAS – PQRSDC´s	VERSIÓN	3

8. DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO


#	ACTIVIDAD	TIEMPO	RESPONSABLE	PUNTO DE CONTROL	REGISTRO Y/O DOCUMENTO
1	<p>Recibir, radicar y asignar fecha a las Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Denuncias – PQRSD's que se recepcionen por los diferentes canales establecidos</p> <p>La forma de recibir las PQRSDs por los medios establecidos es el siguiente:</p> <p>a) Físico: Recepción, Distribución y trámite de comunicaciones externas.</p> <p>Nivel Central</p> <p>Las PQRSD's que se reciban, se registrarán a través del herramienta tecnológica establecida para tal fin de acuerdo al procedimiento adoptado por la Entidad.</p> <p>Nivel desconcentrado</p> <ul style="list-style-type: none"> Las PQRSD's que reciban los Registradores Distritales y Delegados Departamentales, deberán comunicar al responsable de las PQRSD's de sus despachos para que efectué el registro en la herramienta tecnológica establecida para tal fin y se dé respuesta. <p>En el caso de no tener la competencia, se dará traslado al responsable competente.</p>	Máximo 10 minutos dependiendo del canal de recepción	<p>Servidores del Grupo de Archivo y Correspondencia para la recepción física en el nivel central</p> <p>Delegados Departamental y Registradores para la recepción física en el Nivel Desconcentrado</p> <p>Servidores del Grupo de PQRSD's en el</p>	Revisión del reporte de las PQRSDs, recibidas, radicadas en el nivel central.	<p>Reporte de las PQRSDs, recibidas de manera física en el nivel central</p> <p>Formato de Ejes temáticos</p> <p>Formulario escrito de atención al colombiano</p>

 REGISTRADURÍA NACIONAL DEL ESTADO CIVIL	PROCESO	SERVICIO A LOS COLOMBIANOS	CÓDIGO	SCPD01
	PROCEDIMIENTO	ATENCIÓN DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS, DENUNCIAS Y CONSULTAS – PQRSDC´s	VERSIÓN	3


#	ACTIVIDAD	TIEMPO	RESPONSABLE	PUNTO DE CONTROL	REGISTRO Y/O DOCUMENTO
	<p>Las PQRSD's que recepcionen las Registradurías Especiales, Auxiliares y Municipales y que sean de su competencia, deberán llevar un registro (libro radicador) por cada concepto y darán respuesta dentro de los términos establecidos.</p> <p>En el caso de no tener la competencia, se dará traslado al responsable competente.</p> <p>b) Virtual: atender las Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Denuncias que se reciban por medio virtual: Formulario Virtual de Atención al Colombiano, buzón de correo electrónico institucional y redes sociales</p> <p>Nivel Central</p> <ul style="list-style-type: none"> El Grupo de Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Denuncias, recibirá las PQRSD's atenderá redes sociales y formularios de Bogotá y el Exterior <p>Nota: en caso que el formulario no sea de la competencia de quien lo recibe en el nivel central se re direccionará a través de correo institucional y SIC.</p> <p>Nivel desconcentrado</p>		<p>nivel central para la recepción del formulario virtual y redes sociales para sede central</p> <p>Delegados Departamental y Registradores para la recepción.</p> <p>Todos los servidores de la entidad para la recepción a través de correo electrónico</p>	Reporte del	

 REGISTRADURÍA NACIONAL DEL ESTADO CIVIL	PROCESO	SERVICIO A LOS COLOMBIANOS	CÓDIGO	SCPD01
	PROCEDIMIENTO	ATENCIÓN DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS, DENUNCIAS Y CONSULTAS – PQRSDC´s	VERSIÓN	3


#	ACTIVIDAD	TIEMPO	RESPONSABLE	PUNTO DE CONTROL	REGISTRO Y/O DOCUMENTO
	<ul style="list-style-type: none"> El responsable en cada Delegación Departamental recibirá el formulario <p>En el caso de no tener la competencia, se dará traslado al responsable competente.</p> <p>Nota: en caso que el formulario no sea de la competencia de quien lo recibe en el nivel desconcentrado se re direccionará a través del buzón de correo institucional.</p> <p>c) Vía telefónica: Atender las Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Denuncias que se reciban por este medio.</p> <p>Las PQRSD's que se recepcionen por vía telefónica podrán ser resueltas de la misma manera. Si la solicitud requiere un tratamiento de fondo podrá sugerirse al colombiano que formalice su solicitud a través del Formulario de Atención al colombiano virtual o escrito.</p> <p>d) Presencial: Corresponde a la presentación física del colombiano ante la entidad.</p> <p>Nivel Central: Se redirecciona al colombiano, al punto de orientación presencial y se atiende su derecho de petición.</p>			panel administrador virtual del formulario	

 REGISTRADURÍA NACIONAL DEL ESTADO CIVIL	PROCESO	SERVICIO A LOS COLOMBIANOS	CÓDIGO	SCPD01
	PROCEDIMIENTO	ATENCIÓN DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS, DENUNCIAS Y CONSULTAS – PQRSDC´s	VERSIÓN	3


#	ACTIVIDAD	TIEMPO	RESPONSABLE	PUNTO DE CONTROL	REGISTRO Y/O DOCUMENTO
	<p>Nivel Desconcentrado: Todas las registradurías están en el deber de atender todos los derechos de petición interpuestos de manera presencial por el colombiano, en caso de necesitar un tratamiento de fondo de esa solicitud, se podrá sugerir al colombiano elevar su petición de manera escrita o virtual.</p> <p>Nota: Para facilitar la presentación de peticiones escritas, la RNEC en todos sus niveles contará con el Formulario Escrito de Atención al Colombiano.</p>				
2	<p>Analizar y dar respuesta a la PQRSD's,</p> <p>La dependencia origen o la competente según corresponda, deberán analizar la PQRSDs, y proyectar la respuesta correspondiente, es necesario que se tenga en cuenta los términos establecidos por las normas y la Entidad.</p> <p>Nota: Si la petición está incompleta o no se puede dar respuesta en los términos establecidos, se deberá proceder conforme a lo establecido en la Ley 1755 de 2015.</p>		<p>Servidor encargado de proyectar la respuesta</p>	<p>Revisión a la respuesta para determinar si se le solución a la petición o el requerimiento solicitado</p>	<p>Proyecto de respuesta</p>
3	<p>Revisar la respuesta al Colombiano</p> <p>El jefe de la dependencia competente de la respuesta debe revisar y avalar que la misma esté sujeta a los principios contemplados en el Manual de Atención al colombiano.</p>	<p>Dentro de los términos legales establecidos</p>	<p>En el nivel central el Jefe de la dependencia competente</p> <p>En el nivel</p>	<p>La revisión realizada a la respuesta</p>	

 REGISTRADURÍA NACIONAL DEL ESTADO CIVIL	PROCESO	SERVICIO A LOS COLOMBIANOS	CÓDIGO	SCPD01
	PROCEDIMIENTO	ATENCIÓN DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS, DENUNCIAS Y CONSULTAS – PQRSDC´s	VERSIÓN	3

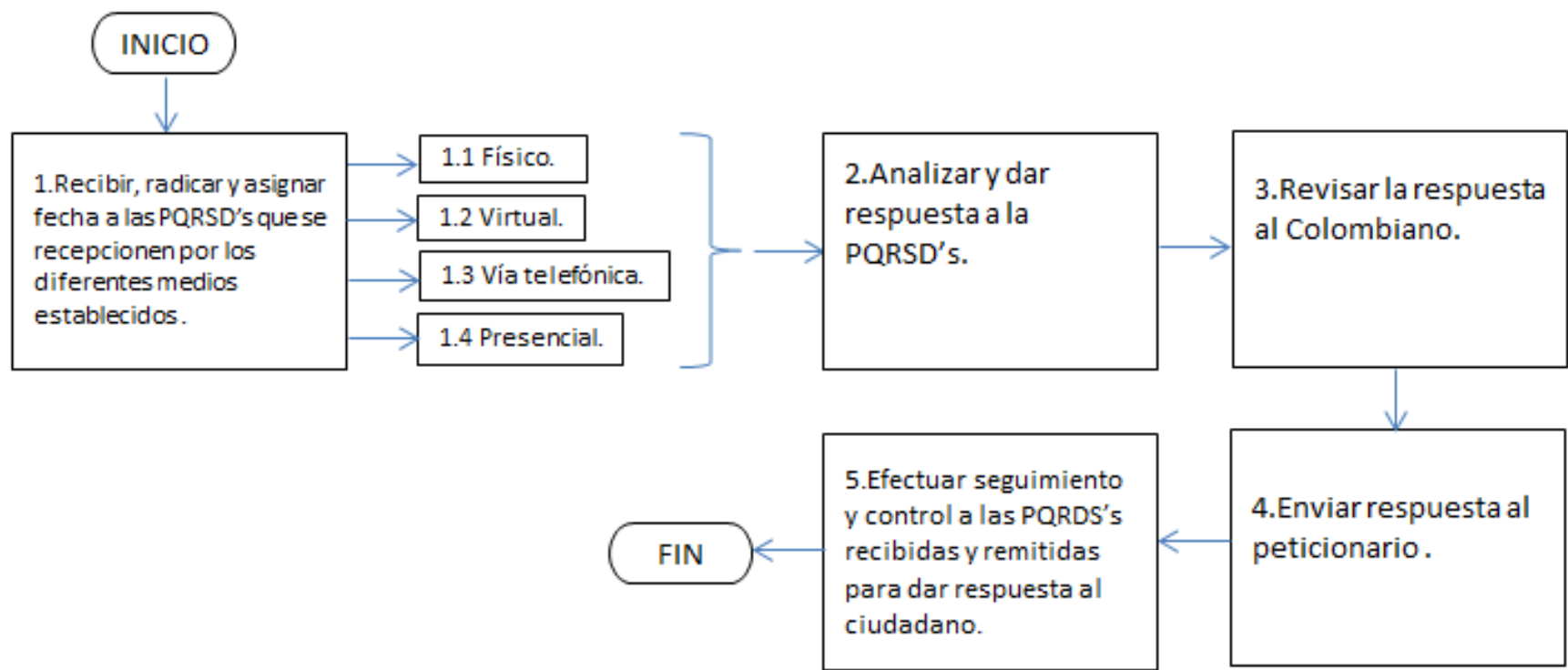
#	ACTIVIDAD	TIEMPO	RESPONSABLE	PUNTO DE CONTROL	REGISTRO Y/O DOCUMENTO
			desconcentrado Delegados y Registradores		
4.	<p>Enviar respuesta al peticionario</p> <p>La respuesta se dará por el mismo canal utilizado por el Colombiano para presentar su petición o por el medio más expedito</p> <p>Nota: el archivo de la respuesta se dará de acuerdo con los lineamientos establecidos en la tabla de retención documental.</p>	Dentro de los términos legales establecidos	<p>En el nivel central el Jefe de la dependencia competente</p> <p>En el nivel desconcentrado Delegados y Registradores</p>	<p>Para el Formulario Virtual de Atención al Colombiano y el correo electrónico institucional) en el nivel central se verifica el buzón de enviados del correo institucional</p> <p>Cuando es por medio físico la verificación se hace por el radicado del sistema SIC</p> <p>En el nivel desconcentrado el control se da a través del informe de</p>	Respuesta


 REGISTRADURÍA NACIONAL DEL ESTADO CIVIL	PROCESO	SERVICIO A LOS COLOMBIANOS	CÓDIGO	SCPD01
	PROCEDIMIENTO	ATENCIÓN DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS, DENUNCIAS Y CONSULTAS – PQRSDC´s	VERSIÓN	3

#	ACTIVIDAD	TIEMPO	RESPONSABLE	PUNTO DE CONTROL	REGISTRO Y/O DOCUMENTO
				gestión y libro radicador	
5	<p>Efectuar seguimiento y control a las PQRDS's recibidas y remitidas para dar respuesta al ciudadano.</p> <p>El seguimiento y control se realiza de tres formas, la primera a través de un reporte semanal generado por la Coordinación de PQRSDs, el cual es remitido al nivel desconcentrado en donde se verifica que la cantidad de derechos de petición del Formulario Virtual de Atención al Colombiano remitido por la Sede Central corresponda a lo recibido directamente por la Delegación, sin contemplar el redireccionamiento por competencia.</p> <p>El segundo es un informe mensual que preparan las Delegaciones que remiten a la Coordinación de PQRSDs, con el fin de corroborar los derechos de petición que ingresan por los diferentes canales en el nivel desconcentrado, en caso de presentar inconsistencias, se le solicita vía correo electrónico institucional, aclaración a las mismas, con las respectivas correcciones</p> <p>El tercero es un Informe de Gestión trimestral, que corresponde a la consolidación del nivel desconcentrado y nivel central, el cual es presentado a la Oficina de Planeación y a la Secretaría General</p>	<p>Reporte semanal</p> <p>Informe mensual de verificación</p> <p>Informe consolidado trimestral</p>	<p>El responsable del reporte semanal coordinación de PQRSDs</p> <p>El responsable del informe mensual los Delegados Departamentales</p> <p>El responsable del informe trimestral Coordinación de PQRSDs</p>	<p>Revisión de reporte semanal, el informe mensual y el trimestral</p>	<p>Reporte mensual y trimestral</p> <p>Informe de gestión de atención a PQRSDs</p>

 REGISTRADURÍA NACIONAL DEL ESTADO CIVIL	PROCESO	SERVICIO A LOS COLOMBIANOS	CÓDIGO	SCPD01
	PROCEDIMIENTO	ATENCIÓN DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS, DENUNCIAS Y CONSULTAS – PQRSDC´s	VERSIÓN	3

9. FLUJOGRAMA



 REGISTRADURÍA NACIONAL DEL ESTADO CIVIL	PROCESO	SERVICIO A LOS COLOMBIANOS	CÓDIGO	SCPD01
	PROCEDIMIENTO	ATENCIÓN DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS, DENUNCIAS Y CONSULTAS – PQRSDC´s	VERSIÓN	3


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
Respuesta a consultas	30 días hábiles siguientes a la recepción
Respuesta a peticiones entre autoridades	10 días hábiles
Informes a congresistas	5 días hábiles

11. ANEXOS

N.A.

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

 REGISTRADURÍA NACIONAL DEL ESTADO CIVIL	PROCESO	SERVICIO A LOS COLOMBIANOS	CÓDIGO	SCPD01
	PROCEDIMIENTO	ATENCIÓN DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS, DENUNCIAS Y CONSULTAS – PQRSDC´s	VERSIÓN	3

ELABORÓ Ivonne Natalia Moreno García Profesional Universitaria Oficina de Planeación	REVISÓ Jaime Meza Amell Coordinador de PQRSDCs	APROBÓ Cástulo Morales Payares Jefe Oficina de Planeación
	REVISIÓN TÉCNICA Cástulo Morales Payares Jefe Oficina de Planeación	APROBACIÓN TÉCNICA Cástulo Morales Payares Jefe Oficina de Planeación
FECHA 21/07/2016	FECHA 27/07/2016	FECHA 27/07/2016