



**REGISTRADURÍA
NACIONAL DEL ESTADO CIVIL**

RESOLUCIÓN N° 12011 DE 2015

(13 OCT. 2015)

Por la cual se establecen los lineamientos para el trámite de las Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias, Denuncias y Consultas en la Registraduría Nacional del Estado Civil y se deroga la Resolución N° 6890 de 2014.

EL REGISTRADOR NACIONAL DEL ESTADO CIVIL

En ejercicio de sus atribuciones constitucionales y legales, en especial las que le confieren el numeral 4° del artículo 25 del Decreto 1010 de 2000, el numeral 1° del artículo 26 del Código Electoral, el artículo 76 de la Ley 1474 de 2011 y el artículo 1° de la Ley 1755 de 2015 y

CONSIDERANDO

Que los artículos 23 y 74 de la Constitución Política consagran a favor de las personas el derecho a presentar peticiones respetuosas a las autoridades, por motivos de interés general o particular, en forma verbal o escrita y de obtener pronta resolución, estableciendo que todas las personas tienen derecho a acceder a los documentos públicos, salvo en los casos que prohíba la Ley.

Que mediante Resolución No. 11519 del 08 de octubre de 2010, modificada por las Resoluciones 13100 y 13679 de 2013, se creó el Grupo de Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Denuncias de la Registraduría Nacional del Estado Civil.

Que la Ley 1437 de 2011 "*Por la cual se expide el Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo*", en el Título II de la Parte Primera, artículos 13 a 33 reguló el derecho de petición.

Que la Honorable Corte Constitucional en sentencia C-818 de 2011, declaró la inexecutable de dicho aparte normativo, decisión con efectos diferidos "*hasta 31 de diciembre de 2014, a fin de que el Congreso, expida la Ley Estatutaria correspondiente*"

Que la Ley 1474 de 2011 dictó "*normas orientadas a fortalecer los mecanismos de prevención, investigación y sanción de actos de corrupción y la efectividad del control de la gestión pública*", ordenando que en toda entidad pública debe existir una dependencia encargada de recibir, tramitar y resolver las quejas, sugerencias y

[Handwritten signature]

[Handwritten mark]

13 OCT. 2015

Continuación de la Resolución N° 12011 Por la cual se establecen los lineamientos para el trámite de las Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias, Denuncias y Consultas en la Registraduría Nacional del Estado Civil y se deroga la Resolución N° 6890 de 2014.

Página 2 de 7

reclamos que los ciudadanos formulen, y que se relacionen con el cumplimiento de la misión de la Entidad.

Que el Decreto Ley 019 de 2012 "Por el cual se dictan normas para suprimir o reformar regulaciones, procedimientos y trámites innecesarios existentes en la Administración Pública" señala parámetros a cumplir por parte de la administración pública. En sus artículos 4 y 5 establece la celeridad y economía en las actuaciones administrativas, en sus artículos 9 y 10 prohíbe la exigencia de documentos que reposan en la Entidad, así como la comprobación de pagos anteriores; en los artículos 12 y 13 da prelación a las presentaciones de quejas, reclamos o solicitudes de niños y adolescentes, así como atención especial a infantes, mujeres gestantes, personas en situación de discapacidad, adultos mayores y veteranos de la fuerza pública; por su parte el artículo 14 estipula lo referente a la presentación de solicitudes, quejas, recomendaciones o reclamos fuera de la sede de la Entidad respectiva.

Que la Ley 1712 de 6 de marzo de 2014 "Por medio de la cual se crea la ley de transparencia y derecho de acceso a la información pública nacional y se dictan otras disposiciones", determina el derecho que tienen los ciudadanos a tener acceso a información pública, los procedimientos que se deben cumplir y excepciones que se presentan para la publicidad de información.

Que el 12 de mayo de 2014 se expidió la Resolución N° 6890 de 2014, "Por la cual se adopta el procedimiento para la atención de peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias – PQRSD's en la Registraduría Nacional del Estado Civil"

Que el Congreso de Colombia expidió la Ley 1755 del 30 de junio 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", dictando todas las directrices a seguir en torno a dicho tema.

Que el artículo 1º de la Ley 1755 de 2015 prevé que el artículo 13 de la Ley 1437 de 2011 quedará así: "Toda persona tiene derecho a presentar peticiones respetuosas a las autoridades, en los términos señalados en este Código, por motivos de interés general o particular, y a obtener pronta resolución completa y de fondo sobre la misma.

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" (...) (Negrilla fuera del texto original).

Que acorde con el artículo 22 de la Ley 1437 de 2011, modificado por el artículo 1º de la Ley 1755 de 2015, "Las autoridades reglamentarán la tramitación interna de las

AD

1

13 OCT. 2015

Continuación de la Resolución N° **12011** Por la cual se establecen los lineamientos para el trámite de las Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias, Denuncias y Consultas en la Registraduría Nacional del Estado Civil y se deroga la Resolución N° 6890 de 2014.

Página 3 de 7

peticiones que les corresponda resolver, y la manera de atender las quejas para garantizar el buen funcionamiento de los servicios a su cargo”.

En consecuencia y teniendo en cuenta que a la fecha ya existe una legislación específica en torno al derecho de petición el cual comprende las diferentes peticiones, quejas, reclamos, sugerencias, denuncias y consultas se hace necesario derogar la Resolución N° 6890 de 2014 y en su lugar dictar un acto administrativo que se ajuste a las nuevas disposiciones normativas.

Que en mérito de lo expuesto:

RESUELVE

ARTÍCULO 1º. Disponer que a partir de la fecha, todos los derechos de petición, los cuales abarcan las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias, denuncias y consultas, que se reciban en la Entidad, deberán tramitarse acorde con los lineamientos y el procedimiento previsto en la Ley 1755 de 2015 y las normas que la sustituyan, modifiquen, aclaren o deroguen.

ARTICULO 2º. En consecuencia, de conformidad con lo previsto en el artículo 13 de la Ley 1437 de 2011, modificado por el artículo 1º de la Ley 1755 de 2015, toda **actuación** que inicie cualquier persona ante la Registraduría Nacional del Estado Civil, **implica el ejercicio del derecho de petición** consagrado en el artículo 23 de la Constitución Política, sin que sea necesario invocarlo. Por lo tanto, 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.

PARÁGRAFO. La Registraduría Nacional del Estado Civil ha dispuesto para la presentación y radicación de las Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias, Denuncias y Consultas canales como: la página web, recepción en medio físico, atención telefónica, correo electrónico institucional, los cuales son atendidos por la Registraduría Distrital, las Delegaciones Departamentales, las Registradurías Especiales, Municipales y Auxiliares, así como en la Sede Central, de acuerdo con el procedimiento definido por la Entidad.

ARTICULO 3º. De conformidad con lo previsto en el inciso 4º del artículo 15 de la Ley 1437 de 2011 modificado por la Ley 1755 de 2015, la Entidad pondrá a disposición formularios gratuitos para brindar mayor celeridad en la radicación de las peticiones escritas, sin que ello implique una limitación en la presentación de los argumentos, pruebas o documentos adicionales que tales formularios no contemplen.

ARTÍCULO 4º. El Nivel Central, la Registraduría Distrital, las Delegaciones Departamentales, las Registradurías Especiales, Auxiliares y Municipales, recibirán, codificarán, y radicarán las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias, de acuerdo al procedimiento y mecanismos que la Entidad implemente.

Continuación de la Resolución N° Por la cual se establecen los lineamientos para el trámite de las Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias, Denuncias y Consultas en la Registraduría Nacional del Estado Civil y se deroga la Resolución N° 6890 de 2014.

Página 4 de 7

ARTÍCULO 5°. Las peticiones verbales se resolverán de la misma manera que las escritas, sin perjuicio que se deje constancia de la respuesta que se haya brindado al peticionario y del recibo de la misma. En el evento que no se logre confirmar el recibo de la respuesta, se dejará constancia de su envío.

PARÁGRAFO: Para el trámite de los derechos de petición que se realicen en forma verbal, la Entidad determinará la dependencia que habrá de responderlos, sin perjuicio de la reglamentación que sobre el particular expida el Gobierno Nacional (Parágrafo 3° artículo 15 Ley 1437 de 2011, modificado por el artículo 1° de la Ley 1755 de 2015)

ARTÍCULO 6°. 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. Así mismo, dentro del término señalado remitirá la petición al competente y enviará copia del oficio remitido al peticionario o, en caso de no existir funcionario competente, así se lo comunicará.

ARTÍCULO 7°. Cuando el asunto a que hace referencia la petición, tenga relación con las funciones de la Registraduría Nacional del Estado Civil, pero no sea de competencia de la dependencia que la reciba, ésta deberá trasladarla al competente a más tardar dentro de los dos (2) días siguientes a su recibo, informando de tal circunstancia a la Oficina de Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Denuncias.

Los términos para decidir o responder se contarán a partir del día en que la petición sea recibida en la Entidad.

ARTÍCULO 8°. El responsable de atender la petición, queja, reclamo, sugerencia o denuncia, una vez recibida, dispondrá de lo necesario para que la respuesta se dé dentro de los términos señalados en la Ley, ya sea resolviéndola él mismo o asignándola a un servidor para que adelante los trámites a que haya lugar.

ARTÍCULO 9°. Las respuestas a las solicitudes de información, copia de documentos o absolución de consultas, deberán ser atendidas por el jefe de la dependencia a la cual se allegue la solicitud o por quien éste delegue, guardando la evidencia y generando las estadísticas de los asuntos atendidos.

PARÁGRAFO 1°. Ningún servidor podrá exigir al peticionario documentación que repose en poder de la Entidad, acorde con el artículo 9 del Decreto 19 de 2012.

ARTÍCULO 10°. Salvo norma legal especial y **so pena de sanción disciplinaria**, toda petición deberá resolverse dentro de los quince (15) días siguientes a su recepción.

No obstante, estará sometida a término especial la resolución de las siguientes peticiones:

Continuación de la Resolución N° Por la cual se establecen los lineamientos para el trámite de las Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias, Denuncias y Consultas en la Registraduría Nacional del Estado Civil y se deroga la Resolución N° 6890 de 2014.

Página 5 de 7

1. Las peticiones de documentos y de información deberán resolverse dentro de los diez (10) días siguientes a su recepción. Si en ese lapso no se ha dado respuesta al peticionario, se entenderá, para todos los efectos legales, que la respectiva solicitud ha sido aceptada y, por consiguiente, la administración ya no podrá negar la entrega de dichos documentos al peticionario, y como consecuencia las copias se entregarán dentro de los tres (3) días siguientes.

2. Las peticiones mediante las cuales se eleva una consulta a las autoridades en relación con las materias a su cargo deberán resolverse dentro de los treinta (30) días siguientes a su recepción.

PARÁGRAFO. Cuando excepcionalmente no fuere posible resolver la petición en los plazos aquí señalados, la autoridad 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.

ARTÍCULO 11° En caso que un peticionario o quejoso presente nuevamente una solicitud que ya ha sido resuelta, se le informará sobre este hecho, señalando la fecha de respuesta de la misma y posteriormente se procederá al archivo de la petición.

ARTÍCULO 12°. Si se formulan peticiones sobre asuntos iguales, similares o relacionados, se procederá como lo establece el Literal G del artículo 1° de la Resolución 13679 de 2013.

Efectuada la acumulación de trámites por la dependencia responsable de emitir la respuesta, todas las actuaciones se tramitarán conjuntamente y tendrán una sola decisión.

ARTÍCULO 13°. Durante el curso del trámite administrativo que llegue a surgir de una petición, queja, reclamo, sugerencia, denuncia o consulta, se podrán pedir y decretar pruebas, así como allegar y solicitar información, sin que esté sujeta a formalidades, ni término especial para evacuarlas. El servidor respectivo observando la racionalidad y teniendo en cuenta la celeridad y economía procesal, determinará el periodo probatorio respectivo, siempre y cuando se ajuste a los términos establecidos en la Ley 1755 de 2015 y las normas que la sustituyan, modifiquen, aclaren o deroguen.

ARTÍCULO 14°. Cuando la petición conlleve a decisiones o se refiera a información que relacione a personas que puedan tener interés directo en la decisión, se les citará para que puedan hacer valer sus derechos.

La citación deberá hacerse por el medio más expedito y eficaz; y se podrá efectuar publicación en periódico de amplia circulación y en una emisora local, así como en la página web de la Registraduría.

Continuación de la Resolución N° Por la cual se establecen los lineamientos para el trámite de las Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias, Denuncias y Consultas en la Registraduría Nacional del Estado Civil y se deroga la Resolución N° 6890 de 2014.

Página 6 de 7

ARTÍCULO 15°. Sin perjuicio de lo establecido en el numeral 1° del artículo 10 del presente acto administrativo, la expedición de copias dará lugar a su pago previo. Para tal efecto, se informará al peticionario de manera escrita, virtual o verbal el valor a cancelar señalado en la resolución de las tarifas del Fondo Rotatorio de la Registraduría Nacional del Estado Civil, para que se deposite el pago a favor del Fondo Rotatorio de la Registraduría Nacional en las entidades Bancarias que se dispongan para tal fin.

Si en el término de un mes, el interesado no ha hecho el pago, se entenderá que ha desistido de la solicitud.

La expedición de copias se hará dentro de los tres (3) días hábiles siguientes a la presentación del recibo de pago.

ARTÍCULO 16°. La reserva legal sobre cualquier documento cesará a los treinta (30) años de su expedición, a excepción de los documentos referentes a la identidad de las personas; transcurrido este lapso, el documento adquiere el carácter de histórico y podrá ser objeto de consulta por cualquier persona, y la autoridad o dependencia que lo posea, está en la obligación de expedir copia o fotocopia del mismo a quien lo solicite.

ARTÍCULO 17°. El Registrador Nacional del Estado Civil, el Secretario General, los Registradores Delegados, los Gerentes, Directores, Jefes de Oficina, Delegados Departamentales y Registradores Distritales, serán los funcionarios facultados para autorizar o negar la consulta de documentos conforme a su competencia, cuando los documentos reposen en su despacho.

ARTÍCULO 18°. Peticiones de mujeres gestantes, personas en situación de discapacidad, adultos mayores, veteranos de la fuerza pública. A esta población al igual que a los infantes, se les deberá dar prelación en el trámite de sus peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias. La respuesta a las mismas, deberá dársele preferencia procurando que la respuesta llegue por el medio más expedito a su domicilio, de manera que no deban trasladarse a la dependencia de la Registraduría respectiva.

ARTÍCULO 19°. El Incumplimiento de respuestas al derecho de petición en cualquiera de sus modalidades, 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 1° de la Ley 1755 de 2015 y demás normas concordantes con los mismos.

ARTÍCULO 20°. El seguimiento y control de las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias, denuncias y consultas a nivel central, lo efectuará el grupo de PQRSD de la Registraduría Nacional del Estado Civil, el cual está adscrito a la Oficina de Planeación; a nivel desconcentrado se realizará a través de los Delegados Departamentales y Registradores Distritales quienes enviarán periódicamente el estado de las mismas de acuerdo con el procedimiento que establezca la Entidad.

[Handwritten signature]

[Handwritten signature]

Continuación de la Resolución N° **12011** Por la cual se establecen los lineamientos para el trámite de las Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias, Denuncias y Consultas en la Registraduría Nacional del Estado Civil y se deroga la Resolución N° 6890 de 2014.

Página 7 de 7

ARTÍCULO 21°. La Oficina de Control Interno realizará la evaluación a la atención y gestión de las PQRSD de acuerdo a lo establecido en el artículo 76 de la Ley 1474 de 2011, o la norma que la sustituya, modifique o adicione.

ARTÍCULO 22°. Derogar la resolución 6890 de 2014.



PUBLÍQUESE Y CÚMPLASE

13 OCT. 2015


CARLOS ARIEL SÁNCHEZ TORRES

Registrador Nacional del Estado Civil

Proyectaron: Yendi Rodríguez Suárez 
Gerardo Sanabria 

Revisaron: Julia Inés Ardila Salz - Jefe Oficina Jurídica (EJ) 
Martha Vianey Díaz Molina - Jefe Oficina de Planeación 
Wilson Alberto Monroy Mora - Coordinador Grupo PQRSD 