


| | | | | |
|---|---------|---|---------|--------|
|  REGISTRADURÍA NACIONAL DEL ESTADO CIVIL | PROCESO | SERVICIO AL COLOMBIANO | CÓDIGO | SCFT04 |
| | FORMATO | ASUNTOS DE PRESENTACIÓN, RADICACIÓN Y TRATAMIENTO DE PQRSDC'S POR MEDIO ESCRITO | VERSIÓN | 0 |

Aprobado: 23/03/2017

ASUNTOS DE PRESENTACIÓN, RADICACIÓN Y TRATAMIENTO DE PQRSDC'S POR MEDIO ESCRITO
Resolución No. 801 de 30 de enero de 2017 - Artículo 11. Excepciones a la posibilidad de presentar peticiones verbales

| | MACROPROCESO | ÁREA / DEPENDENCIA | ASUNTOS QUE OBLIGATORIAMENTE DEBEN PRESENTARSE Y TRAMITARSE POR ESCRITO | ANEXOS Y SOPORTES QUE DEBEN ACOMPAÑAR LA PETICIÓN |
|----|--|------------------------------|--|---|
| 1 | Gestión Administrativa Y Financiera | Grupo Recaudos | Con la circular # 085 de 2022, se establece el procedimiento para la solicitud de devolución de ingresos por parte de los ciudadanos que cumplan los requisitos requeridos. | <ul style="list-style-type: none"> Formato de solicitud debidamente diligenciado, el cual puede descargar del siguiente link: https://www.registraduria.gov.co/mg/pdf/gf110.pdf comprobante de pago. copia documento de identificación. informar número de cuenta bancaria para la respectiva devolución. si autoriza a un tercero para la devolución, debe adjuntar documento de identidad. |
| 2 | Gestión Tecnológica De La Información Y Las Comunicaciones | Gerencia De Informatica | Peticiones que recaen sobre la identificación de los colombianos y datos personales, peticiones relacionadas con información de defensa y seguridad nacional en temas electorales o de la infraestructura tecnológica de la entidad (ley 1712 del 2014, artículo 19, literal a.) | Soportes que fundamentan la petición |
| 3 | Electoral | Dirección De Censo Electoral | Solicitud certificado censo electoral - potencial electoral | Documento con texto de solicitud |
| 4 | Electoral | Dirección De Censo Electoral | Solicitud certificado electoral ciudadanos residentes en el exterior | Documento con texto de solicitud - fotocopia cédula de ciudadanía |
| 5 | Electoral | Dirección De Censo Electoral | Solicitud información puesto de votación reflejado en la página web de la nec | Documento con texto de solicitud - fotocopia cédula de ciudadanía |
| 6 | Electoral | Dirección De Censo Electoral | Solicitud de información censo electoral para procesos judiciales | Documento con texto de solicitud |
| 7 | Electoral | Dirección De Censo Electoral | Solicitud de información censo electoral para procesos de nulidad electoral | Documento con texto de solicitud |
| 8 | Electoral | Dirección De Censo Electoral | Solicitud información actualización y depuración del censo electoral | Documento con texto de solicitud |
| 9 | Electoral | Dirección De Censo Electoral | Solicitud información omisión y/o novedad en el censo electoral | Documento con texto de solicitud |
| 10 | Electoral | Dirección De Censo Electoral | Solicitud información inscripción de ciudadanos para incorporación al censo electoral o cambio de puesto de votación de colombianos en el país y en el exterior, jóvenes ciudadanos y ciudadanos extranjeros residentes en Colombia | Documento con texto de solicitud |
| 11 | Electoral | Dirección De Censo Electoral | Solicitud datos estadísticos censo electoral, inscripción de ciudadanos, asistencia a sufragar | Documento con texto de solicitud |
| 12 | Electoral | Dirección De Censo Electoral | Requerimientos ciudadanos en general | Documento con texto de solicitud |
| 13 | Electoral | Dirección De Censo Electoral | Requerimientos congresistas | Documento requerimiento formal |
| 14 | Electoral | Dirección De Censo Electoral | Requerimientos antes de control | Documento requerimiento formal |
| 15 | Electoral | Dirección De Censo Electoral | Requerimientos antes judiciales e investigadores | Auto - sentencia - orden de trabajo vigente - documento requerimiento formal |
| 16 | Electoral | Dirección De Censo Electoral | Requerimientos entidades territoriales | Documento requerimiento formal |
| 17 | Electoral | Dirección De Censo Electoral | Requerimientos organización electoral - consejo nacional electoral | Documento requerimiento formal |
| 18 | Electoral | Dirección De Censo Electoral | Requerimientos entidades gubernamentales y del estado | Documento requerimiento formal |
| 19 | Electoral | Dirección De Censo Electoral | Requerimientos partidos políticos | Documento requerimiento formal |
| 20 | Electoral | Dirección De Censo Electoral | Requerimientos misiones de observación electoral | Documento requerimiento formal |
| 21 | Electoral | Dirección De Censo Electoral | Requerimientos entidades, organizaciones del sector público y privado | Documento requerimiento formal |
| 22 | Electoral | Dirección De Censo Electoral | Recolección de apoyos con firma digital, solicitud copia de formularios | Documento requerimiento formal |
| 23 | Electoral | Dirección De Censo Electoral | Estadística de firmas presentadas, información de procedimiento de recolección de firmas | Documento requerimiento formal |
| 24 | Electoral | Dirección De Censo Electoral | Solicitud de certificaciones e informes técnicos, remisión de estados contables | Documento requerimiento formal |
| 25 | Electoral | Dirección De Censo Electoral | Solicitud de información sobre censo electoral requerido para mínimo de firmas a recolectar | Documento requerimiento formal |
| 26 | Electoral | Dirección De Censo Electoral | Consulta sobre tipo de papel, modo de reproducción y diligenciamiento de formularios | Documento requerimiento formal |
| 27 | Electoral | Dirección De Censo Electoral | Solicitud información estado de proceso de verificación de apoyos | Documento requerimiento formal |
| 28 | Electoral | Dirección De Censo Electoral | Información sobre si un grupo significativo de ciudadanos presentó o no apoyos | Documento requerimiento formal |
| 29 | Electoral | Dirección De Censo Electoral | Solicitud archivo de iniciativas ciudadanas | Documento requerimiento formal |
| 30 | Electoral | Dirección De Censo Electoral | Remisión de contradicciones | Documento requerimiento formal |
| 31 | Gestión Jurídica | Tutelas | Peticiones que nacen después de la contestación de la tutela y que generan una actividad adicional | Oficio/correo |
| 32 | Gestión Jurídica | Tutelas | Tutela | Solo a traves de providencias del despacho judicial |
| 33 | Gestión Jurídica | Defensa Judicial | Demandas | Solo a traves de providencias del despacho judicial |
| 34 | Gestión Jurídica | Contratos | Informe de supervisión solicitado por los contratistas y entes de control | Oficio/correo |

| | | | | |
|----|--|---|---|--|
| 35 | Gestión Jurídica | Contratos | Solicitudes de liquidaciones | Oficio/correo |
| 36 | Gestión Jurídica | Contratos | Solicitudes de copias de expediente contractual | Oficio/correo |
| 37 | Gestión Jurídica | Contratos | Observaciones de procesos por medio de plataforma de secop | Oficio/correo |
| 38 | Gestión Jurídica | Jefatura | Defensoría del pueblo, procuraduría general de la nación y contraloría general de la república, fiscalía general de la nación, congreso de la república, gobierno nacional, fuerzas militares o policía y la jep (la información no obtenida por convenio), temas: misionales copias de registros civiles (nacimiento, matrimonio, defunción), datos dactilares, biográficos, certificado de vigencia de documento, (el ciudadano lo tiene disponible en la página de la registraduría), e6-e1 f-e14-e26, último lugar de votación, cuando fue electo el candidato y solicitudes particulares al registrador. | Actos administrativos (sentencias, resoluciones y autos todos con orden de despacho judicial). |
| 39 | Gestión Jurídica | Conciliaciones Judiciales | Solicitud de conciliación | Cumplimiento de la ley, requerimiento procuradores administrativos o despachos judiciales. |
| 40 | Registraduría Delegada En Lo Electoral | Dirección De Gestión Electoral - Grupo Jurados De Votación | Solicitud de información o datos privados, semiprivados o sensibles | Identificación del titular de la información, fundamento (conforme a la normatividad vigente) para acceder a la información. |
| 41 | Registraduría Delegada En Lo Electoral | Dirección De Gestión Electoral - Grupo De Inscripción De Candidatos | Solicitudes de información de datos sensibles e indicadores con detalle específico, cuando un particular solicita los formularios de inscripción | Ninguno |
| 42 | Gestión Del Talento Humano | Gerencia Del Talento Humano | Petición de protección laboral | Las que considere el peticionario para soportar su petición |
| 43 | Gestión Del Talento Humano | Gerencia Del Talento Humano | Petición de reintegro laboral | Las que considere el peticionario para soportar su petición |
| 44 | Gestión Del Talento Humano | Gerencia Del Talento Humano | Petición de oportunidad laboral / remisión hojas de vida | Las que considere el peticionario para soportar su petición |
| 45 | Gestión Del Talento Humano | Gerencia Del Talento Humano | Petición de justificación de desvinculación | Las que considere el peticionario para soportar su petición |
| 46 | Gestión Del Talento Humano | Gerencia Del Talento Humano | Petición de traslados y/o reubicaciones | Las que considere el peticionario para soportar su petición |
| 47 | Gestión Del Talento Humano | Gerencia Del Talento Humano | Petición de nombramiento y/o vinculación a un cargo superior al desempeñado | Las que considere el peticionario para soportar su petición |
| 48 | Gestión Del Talento Humano | Gerencia Del Talento Humano | Petición de permiso estudiantil | De acuerdo a los requisitos establecidos para el caso |
| 49 | Gestión Del Talento Humano | Gerencia Del Talento Humano | Petición de permiso sindical | Las que considere el peticionario para soportar su petición |
| 50 | Gestión Del Talento Humano | Gerencia Del Talento Humano | Petición de permiso cierre de sedes | De acuerdo a los requisitos establecidos para el caso |
| 51 | Gestión Del Talento Humano | Gerencia Del Talento Humano | Queja por presunto acoso laboral | Las que considere el peticionario para soportar su petición |
| 52 | Gestión Del Talento Humano | Gerencia Del Talento Humano | Petición de continuidad laboral | Las que considere el peticionario para soportar su petición |
| 53 | Gestión Del Talento Humano | Gerencia Del Talento Humano | Petición de pago de sentencias | Las que considere el peticionario para soportar su petición |
| 54 | Gestión Del Talento Humano | Gerencia Del Talento Humano | Reclamación por cumplimiento de horarios en la prestación del servicio | Las que considere el peticionario para soportar su petición |
| 55 | Gestión Del Talento Humano | Gerencia Del Talento Humano | Petición de terminación de comisión especial de servicio | Las que considere el peticionario para soportar su petición |
| 56 | Gestión Del Talento Humano | Gerencia Del Talento Humano | Petición para el ejercicio docente | Las que considere el peticionario para soportar su petición |
| 57 | Gestión Del Talento Humano | Gerencia Del Talento Humano / Grupo Carrera Administrativa Especial | Solicitud de información frente a los procesos de selección de la entidad | N/A |
| 58 | Registro Civil E Identificación | Grupo Jurídica De Registro Civil - DNRC | Decreto ley 1260 de 1970 art 65 solicitud de cancelación de registro civil | El ciudadano debe anexas copias de los registros a cancelar, e informar datos básicos de notificación como lo son correo electrónico, teléfono celular, dirección. |
| 59 | Registro Civil E Identificación | Grupo Jurídica De Registro Civil- DNRC | Decreto ley 1260 de 1970 art 99 solicitud de reconstrucción de registro civil | Certificación de la oficina origen del rcx que indica que el documento se encuentra extraviado, destruido o desfigurado, |
| 60 | Registro Civil E Identificación | Grupo Jurídica De Registro Civil- DNRC | Decreto ley 1260 de 1970 art 104 solicitud de anulación de registro civil | Debe presentarse por el propio inscrito si fuere mayor de edad, o sus representantes legales en caso de ser menor de edad, debidamente identificados y al escrito de solicitud se debe anexas copia del registro a anular e informar datos básicos de notificación como lo son correo electrónico, teléfono celular, dirección) |
| 61 | Registro Civil E Identificación | Grupo Jurídica De Registro Civil- DNRC | Decreto ley 1260 de 1970 art 42 solicitud de suscripción de registro civil | Cuando falte la firma del funcionario registral y la omisión se debe a causas diferentes de las que justifiquen la negativa de la autorización, se debe aportar certificación por parte del funcionario registral para poder ordenar mediante acto administrativo la suscripción en el registro del estado civil. |
| 62 | Registro Civil E Identificación | Grupo Jurídica De Registro Civil- DNRC | solicitud de inscripción de hijo de padres desconocidos | Para proceder a la inscripción del nacimiento de personas adultas hijos de padres desconocidos el funcionario registral deber remitir a la dirección nacional de registro el dictamen de medicina legal en el cual conste la edad probable de la persona a registrarse, así como la certificación o constancia sobre la oríndez expedida por el alcalde, cura párroco o autoridad municipal que conozca del hecho y a quien le conste que el ciudadano vive en el municipio. |
| 63 | Registro Civil E Identificación | Grupo Jurídica De Registro Civil - DNRC | Conceptos jurídicos | El solicitante podría o no anexas algún soporte, dependiendo del tipo de concepto que solicite, informar datos básicos de notificación como lo son correo electrónico, teléfono celular, dirección. |
| 64 | Registro Civil E Identificación | Grupo Jurídica De Registro Civil - DNRC | Acciones de tutelas | El juzgado podría o no anexas algún soporte, dependiendo del caso, la carga de la prueba en muchos casos puede estar en manos de la rnc |
| 65 | Registro Civil E Identificación | Validación Y Producción De Registro Civil - DNRC | solicitud de certificación y apostilla de registro civil | * registro civil en formato pdf (no mayor a 5 megas). * adhesivo de recaudo claro y visible debe ir en el registro civil (solo se permitirá para un solo trámite) con fecha de expedición no mayor a noventa (90) días. * el registro civil debe venir con firma, nombre y cargo del funcionario que expidió el documento y digitalizados por ambas caras en su totalidad. |
| 66 | Registro Civil E Identificación | Validación Y Producción De Registro Civil - DNRC | Derechos de petición de cancelación de registro civil (resolución 10017 de 2021) Derechos de petición requiriendo la investigación por presuntas anomalías en la expedición de registro civil (peticiones de particulares y de otras instituciones). | * solicitud en la indique hechos detallando, nombres completos, documentos de identificación y números de seriales re los registros civiles. * presentar la documentación que pretenda hacer valer dentro de la solicitud |
| 67 | Registro Civil E Identificación | Validación Y Producción De Registro Civil - DNRC | Derechos de petición relacionados con actos administrativos emitidos por esta coordinación (anulación, cancelación, revocatorias) | * solicitud por parte del ciudadano, donde se mencione el serial o tomo y folio del registro(s) del que se requiere adelantar el trámite requerido y la debida identificación (nuij) |
| 68 | Registro Civil E Identificación | Validación Y Producción De Registro Civil - DNRC | Recursos de reposición de decisiones adoptadas por la coordinación de validación y producción de registro civil. | * debe presentar en cumplimiento a lo dispuesto en el art 77 de la ley 1437 de 2011 (cpaca) * documentación que soporte su petición. |
| 69 | Registro Civil E Identificación | Servicio Nacional De Inscripción - Sni | Solicitud de copia de rcn de menores, por parte de un tercero, recibida por correo electrónico o correo físico. | Autorización de los padres del menor, adjuntando el formato cdf02 diligenciado. |
| 70 | Registro Civil E Identificación | Validación E Individualización- DNI | Gestión del producto no conforme devuelto desde el nivel desconcentrado y consulados | Formato raf36 y documento de identidad físico (tarjeta de identidad o cédula de ciudadanía) |
| 71 | Registro Civil E Identificación | Producción Y Envíos DNI | Solicitud cambio de destino de documento de identidad que se encuentra en flujo de producción, que no ha sido expedido | Carta de autorización del titular del documento de identidad con firma y huellas legibles |

| | | | | |
|----|---------------------------------|--|--|---|
| 72 | Registro Civil E Identificacion | Producción Y Envíos DNI | Solicitud cambio de correo electrónico para envío de código ir para activación de cédula digital | Solicitud por escrito del titular del documento de identidad y resultado de autenticación biométrica ante registraduría |
| 73 | Registro Civil E Identificacion | Producción Y Envíos DNI | Derechos de petición solicitud de agilización de documentos de identidad | Soportes que argumenten la necesidad prioritaria del documento de identidad |
| 74 | Registro Civil E Identificacion | Producción Y Envíos DNI | Solicitud de cambio de línea de producción del documento de identidad a formato diferente | Soportes que argumenten la necesidad prioritaria del documento de identidad |
| 75 | Registro Civil E Identificacion | Archivos De Identificacion - DNI | Solicitudes de correcciones póstumas | El peticionario debe realizar la solicitud por escrito firmada en original y/o (formato raft 44) acreditando el interés jurídico, con copia auténtica del documento que demuestre su parentesco con el titular de la cédula de ciudadanía a corregir, (registro civil de nacimiento, registro civil de matrimonio, partida de bautismo, poder, etc.) y copia auténtica del documento con el cual se solicita la actualización. |
| 76 | Registro Civil E Identificacion | Archivos De Identificacion - DNI | Solicitudes de plena identidad | Formatos raft 01 |
| 77 | Registro Civil E Identificacion | Archivos De Identificacion - DNI | Soportes documentales | Solicitud escrita de entes judiciales debidamente sustentada. |
| 78 | Registro Civil E Identificacion | Archivos De Identificacion - DNI | Correcciones generales ani | Solicitud escrita con datos a corregir. |
| 79 | Registro Civil E Identificacion | Novidades | Todos los asuntos que referan la actualización del estado de vigencia de las cédulas de ciudadanía en el archivo nacional de identificación . guía ragu01 actualización de ani | <ul style="list-style-type: none"> * solicitud, reseña de plena identidad raft01, versión de los hechos raft35, soporte prueba de uso del documento que se requiere dejar vigente: estos para los casos de doble cedulación, suplantación y demás casos que amerite. * solicitud y reseña de plena identidad raft01 para revocatoria por muerte. * formatos de sentencia condenatoria y absolutoria o extinción de la pena para pérdida de derechos políticos y su rehabilitación. * solicitud, copia de escritura pública y rcn para casos de cambio de sexo. * actas de renuncia de la nacionalidad para cancelación de la cédula * acta de recuperación a la nacionalidad para revocatoria de la cancelación de la cédula. * sentencia o resolución que ordene anulación del rcn para cancelar la cédula por falsa identidad. |
| 80 | Registro Civil E Identificacion | Grupo Servicio De Información Ciudadana-Caic | Solicitud de entrega a terceros de certificados de señales particulares y de rectificación o cambio de datos biográficos | La solicitud debe venir acompañada del formato cdf25 debidamente diligenciado |
| 81 | Registro Civil E Identificacion | Grupo de Acceso a la Información y Protección de Datos | Solicitudes de tratamientos de información | La petición debe venir acompañada por el archivo en la estructura definida por la gerencia de informática, para el caso de las entidades privadas deberá estar acompañada con la documentación pertinente (certificado de existencia y representación legal, documentación del representante legal, pago de la factura) |
| 82 | Registro Civil E Identificacion | Grupo de Acceso a la Información y Protección de Datos | Requerimientos de creación o supresión de usuarios para el acceso a las bases de datos de identificación y registro civil | La petición debe acompañada con el formato correspondiente y justificada conforme a las funciones misionales, debidamente diligenciado aplica el formato que corresponda con la necesidad publicada en la intranet proceso cds |
| 83 | Registro Civil E Identificacion | Grupo de Acceso a la Información y Protección de Datos | Documentación para la celebración de convenio o términos y condiciones | La documentación exigida por la resolución que determina el acceso y consulta a las bases de datos (estudio de necesidad, análisis de riesgos, modelo de operación, políticas de seguridad, para el caso de la biometría la documentación exigida en el respectivo anexo técnico) |
| 84 | Registro Civil E Identificacion | Grupo de Acceso a la Información y Protección de Datos | Derechos de petición | Dependiendo del tipo del caso puede venir con soporte. |
| 85 | Registro Civil E Identificacion | Grupo Jurídica DNI | Conceptos jurídicos | Depende de la solicitud que se requiera conceptual, se puede realizar sin soporte alguno |
| 86 | Registro Civil E Identificacion | Grupo Jurídica DNI | Acciones de tutelas | El juzgado podría o no anexar algún soporte, dependiendo del caso, la carga de la prueba en muchos casos puede estar en manos de la nec |
| 87 | Registro Civil E Identificacion | Grupo Jurídica DNI | Derechos de petición de posibles suplantaciones, doble cedulación, intento de doble cedulación | Solicitud en la indique hechos detallando, nombres completos, documentos de identificación presentar la documentación que pretenda hacer valer dentro de la solicitud |
| 88 | Registro Civil E Identificacion | Grupo Jurídica DNI | Derechos de petición relacionados con actos administrativos emitidos por esta coordinación(suplantación extranjeros) | solicitud por parte del ciudadano, soportes que evidencian la titularidad del documento, plena identidad, versión de los hechos |
| 89 | Registro Civil E Identificacion | Grupo Jurídica DNI | Recursos de reposición de decisiones adoptadas por la coordinación respecto de la cancelación de una cédula de ciudadanía por suplantación por extranjeros | Debe presentar en cumplimiento a lo dispuesto en el art 77 de la ley 1437 de 2011 (cpaca) documentación que soporte su petición, |
| 90 | Registro Civil E Identificacion | Grupo Jurídica DNI | Derechos de petición solicitud de agilización de documentos de identidad | Soportes que argumenten la necesidad prioritaria del documento de identidad |
| 91 | Registro Civil E Identificacion | Grupo Jurídica DNI | Derechos de petición solicitud de rechazos y borrados lógicos | Soportes que sustentan el rechazo y borrado de los documentos |
| 92 | Registro Civil E Identificacion | Grupo Jurídica DNI | Solicitudes de conceptos de correcciones póstumas | Raft 44 - ani - ged- registros civiles y/o partidas de bautismo - las autorizaciones y/o poderes (en su caso)- certificación de no existencia de personas con mejor derecho. |
| 93 | Registro Civil E Identificacion | Grupo Jurídica DNI | Plena identidad | Raft 01 |
| 94 | Registro Civil E Identificacion | Grupo Jurídica DNI | Requerimientos judiciales | Solicitud escrita de entes judiciales debidamente sustentada. |