

## RESOLUCIÓN 11519 DE 2010

(octubre 8)

Diario Oficial No. 47.863 de 15 de octubre de 2010

### REGISTRADURÍA NACIONAL DEL ESTADO CIVIL

Por la cual se crea el Grupo de Peticiones, Quejas y Reclamos.

Resumen de Notas de Vigencia

#### NOTAS DE VIGENCIA:

- Modificada por la Resolución 13100 de 2013, 'por la cual se modifica parcialmente la Resolución número [11519](#) del 8 de octubre de 2010', publicada en el Diario Oficial No. 49.049 de 30 de enero de 2014.
- Modificada por la Resolución 13679 de 2013, 'por la cual se modifica el artículo [2o](#) de la Resolución número 11519 de 2010, funciones del Grupo de Peticiones, Quejas y Reclamos', en la Registraduría Nacional del Estado Civil', publicada en el Diario Oficial No. 49.007 de 17 de diciembre de 2013.

### EL REGISTRADOR NACIONAL DEL ESTADO CIVIL,

en uso de sus facultades legales, en especial las conferidas por el artículo 4o del Decreto-ley 1012 de 2000, y

#### CONSIDERANDO:

Que mediante Decreto-ley 1012 del 2000, el Gobierno Nacional modificó la planta de personal de la Registraduría Nacional del Estado Civil.

Que el artículo 4o del Decreto-ley 1012 de 2000, establece:

“Grupos de trabajo. Con el fin de atender las necesidades del servicio y cumplir con eficacia y eficiencia los objetivos, las políticas y los programas de la entidad, el Registrador Nacional del Estado Civil podrá crear y organizar, con carácter permanente o transitorio, grupos internos de trabajo”.

Que mediante la Resolución número 0636 del 29 de enero de 2001, se establecieron los grupos internos de trabajo de la Registraduría Nacional del Estado Civil.

Que el numeral 7 artículo 32 del Decreto-ley 1010 de 2000, señala:

(...)

7. Disponer lo necesario para la atención de las quejas y reclamos en los términos señalados en la Ley [190](#) de 1995 y demás disposiciones legales y, en especial, garantizar el cumplimiento de las siguientes funciones:

a) Tramitar y resolver las quejas y reclamos que formulen los ciudadanos relacionados con el cumplimiento de la misión de la entidad, en coordinación con las dependencias correspondientes,

según la naturaleza de los mismos;

b) Dar traslado a la oficina de asuntos disciplinarios, de quejas y reclamos que ameriten una investigación preliminar y disciplinaria;

c) Llevar el registro de las sugerencias que hagan los particulares con su debida clasificación;

d) Organizar y llevar el archivo del área”.

(...)

Que la Secretaría General, requiere la creación de un grupo de trabajo que se encargue de todos los aspectos relacionados con las Peticiones, Quejas y Reclamos que se presentan ante la Entidad.

Que en virtud de lo anterior,

**RESUELVE:**

**ARTÍCULO 1o. CREACIÓN.** <Ver Notas de Vigencia> A partir de la fecha, la Secretaría General, para su organización interna contará con el Grupo de Peticiones, Quejas y Reclamos\*, adicional a los creados mediante la Resolución número 0636 de 2001.

Notas de Vigencia

- Denominación de grupo modificado como “Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Denuncias” por el artículo [1](#) de la Resolución 13100 de 2013, 'por la cual se modifica parcialmente la Resolución número [11519](#) del 8 de octubre de 2010', publicada en el Diario Oficial No. 49.049 de 30 de enero de 2014.



**ARTÍCULO 2o. FUNCIONES.** <Ver Notas de Vigencia> <Artículo modificado por el artículo [1](#) de la Resolución 13679 de 2013. El nuevo texto es el siguiente:> El Grupo de Peticiones, Quejas y Reclamos\* reportará directamente a la Oficina de Planeación y cumplirá las funciones que esta le asigne, en especial las conferidas en los literales a), b), c), y d) del numeral 7 del artículo 32 del Decreto-ley 1010 de 2000 y adicionalmente las siguientes:

a) Resolver las Peticiones, Quejas, Reclamos o Sugerencias cuando posea la información necesaria para su respuesta;

b) Enviar a la oficina competente la petición formulada cuando la misma deba ser respondida directamente por la oficina correspondiente;

c) Remitir las denuncias que hayan sido formuladas, al superior jerárquico del funcionario denunciado;

d) El Grupo de Peticiones, Quejas y Reclamos\*, efectuará seguimiento y control sobre las Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Denuncias, que se reciban a través de los correos electrónicos, página web y en el Centro de Atención de Información Ciudadana CAIC de la Entidad, de acuerdo al procedimiento que establezca la Entidad;

e) Consolidar las Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Denuncias del nivel Central y Desconcentrado;

f) El Grupo de Peticiones, Quejas y Reclamos, remitirá a la autoridad u entidad competente, toda petición escrita que no tenga relación con las funciones de la Registraduría Nacional del Estado Civil, dentro de los cinco (5) días siguientes de su recibo;

g) Cuando se formulen solicitudes sobre asuntos iguales, similares o relacionados ante diferentes dependencias, se consolidará el trámite, de acuerdo con el sentido y naturaleza de la petición y en este evento, el Grupo de Peticiones, Quejas y Reclamos, remitirá la solicitud a la dependencia competente o en la que exista la información más completa para resolverla o asumirá el conocimiento del asunto para dar respuesta, debiendo las diferentes dependencias, remitirle la documentación, información o antecedentes que reposen en las mismas;

h) Enterar periódicamente al Jefe de la oficina de Planeación sobre el desempeño de sus funciones y los reportes que esta solicite, para informar sobre las actividades adelantadas y los resultados obtenidos a la Secretaría General;

i) Remitir a la oficina de Control Interno Disciplinario los casos de Quejas que los ciudadanos hayan formulado en contra de algún servidor de la Registraduría Nacional del Estado Civil;

j) Ejecutar políticas suscritas por el Secretario General o la Oficina de Planeación, orientadas al mejoramiento de los canales de comunicación con los ciudadanos y fijar directrices institucionales para su atención y para el trámite de peticiones quejas y reclamos; en atención a los fines de la oficina de planeación y Secretaría General.

#### **PARÁGRAFO.** Definiciones:

**Petición:** Una petición es la solicitud verbal o escrita que se presenta en forma respetuosa ante un servidor público o ante ciertos particulares con el fin de requerir su intervención en un asunto concreto.

**Queja:** Manifestación de inconformidad que un usuario hace a la entidad en razón de una irregularidad administrativa, una conducta incorrecta o un hecho arbitrario que aquel atribuye a algún funcionario de la entidad, con el propósito de que se corrija o se adopten las medidas pertinentes.

**Reclamo:** Igualmente es una manifestación de inconformidad por una actuación de la entidad que perjudica al reclamante, ya sea porque la considere injusta o porque estime que no está ajustada a un Derecho, con el objeto de que se tomen los correctivos del caso.

**Sugerencia:** Propuesta de una idea para que se tenga en consideración a la hora de hacer algo.

**Denuncia:** Poner en conocimiento de la Entidad un hecho probable de corrupción con el fin de que esta tome las medidas pertinentes a fin de castigar a los presuntos responsables.

Notas de Vigencia

\* Denominación de grupo modificado como “Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Denuncias” por el artículo [1](#) de la Resolución 13100 de 2013, 'por la cual se modifica parcialmente la Resolución número [11519](#) del 8 de octubre de 2010', publicada en el Diario Oficial No. 49.049 de 30 de enero de 2014.

- Artículo modificado por el artículo [1](#) de la Resolución 13679 de 2013, 'por la cual se modifica el artículo [2o](#) de la Resolución número 11519 de 2010, funciones del Grupo de Peticiones, Quejas y Reclamos”, en la Registraduría Nacional del Estado Civil', publicada en el Diario Oficial No. 49.007 de 17 de diciembre de 2013.

## Legislación Anterior

Texto original de la Resolución 11519 de 2010:

ARTÍCULO 2. El Grupo de Peticiones, Quejas y Reclamos, contribuirá con la Secretaría General en el cumplimiento de las funciones a ella asignada, en especial las conferidas en los literales a), b), c), y d) del numeral 7 del artículo 32 del Decreto-ley 1010 de 2000 y, adicionalmente, las que se detallan a continuación:

a) Informar periódicamente al Secretario General sobre el desempeño de sus funciones.

b) Consolidar las Peticiones, Quejas y Reclamos, que presenten los ciudadanos en todas las sedes de la entidad a nivel nacional.



ARTÍCULO 3o. DESIGNACIÓN DEL COORDINADOR. El Registrador Nacional del Estado Civil, designará el Coordinador de Peticiones, Quejas y Reclamos de que trata la presente resolución, previa disponibilidad presupuestal.



ARTÍCULO 4o. VIGENCIA. La presente resolución rige a partir de su publicación y deroga las disposiciones que le sean contrarias.

Publíquese, comuníquese y cúmplase.

Dada en Bogotá, D.C., a 8 de octubre de 2010.

El Registrador Nacional del Estado Civil,

CARLOS ARIEL SÁNCHEZ TORRES.



Disposiciones analizadas por Avance Jurídico Casa Editorial Ltda.

Normograma de la Administradora Colombiana de Pensiones - Colpensiones

ISSN 2256-1633

Última actualización: 5 de julio de 2020

