

RESOLUCIÓN 13679 DE 2013

(diciembre 13)

Diario Oficial No. 49.007 de 17 de diciembre de 2013

REGISTRADURÍA NACIONAL DEL ESTADO CIVIL

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.

EL REGISTRADOR NACIONAL DEL ESTADO CIVIL,

en ejercicio de sus atribuciones legales y constitucionales en especial las que le confiere el numeral 4 del artículo 25 del Decreto número 1010 de 2000, el numeral 7 del artículo 32 del Decreto número 1010 de 2000, el numeral 1 del artículo 26 del Código Electoral, y

CONSIDERANDO:

Que fue expedida la Ley [1437](#) de 2011, “por la cual se expide el Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo” y se deben asignar nuevas funciones al Grupo de Peticiones, Quejas y Reclamos creado mediante la Resolución número [11519](#) de 2010;

Que el inciso 3o del artículo [76](#) de la Ley 1474 de 2011, “por la cual se dictan normas orientadas a fortalecer los mecanismos de prevención, investigación y sanción de actos de corrupción y la efectividad del control de la gestión pública”, dispone que “todas las entidades públicas deberán contar con un espacio en su página web principal para que los ciudadanos presenten quejas y denuncias de los actos de corrupción realizados por funcionarios...”;

Que por las anteriores razones, se hace necesario asignar estas funciones al Grupo de Peticiones, Quejas y Reclamos que fue creado mediante Resolución número [11519](#) de 2010,

RESUELVE:

ARTÍCULO 1o. Modificar el artículo [2o](#) de la Resolución número 11519 de 2010, en relación a las funciones del Grupo de Peticiones, Quejas y Reclamos”, en la Registraduría Nacional del Estado Civil, el cual quedará así:

Funciones: 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.



ARTÍCULO 2o. VIGENCIA. La presente resolución rige a partir de su publicación y deroga

las disposiciones que le sean contrarias, en especial el artículo [2o](#) de la Resolución número 11519 de 2010.

Publíquese, comuníquese y cúmplase.

13 de diciembre de 2013.

El Registrador Nacional del Estado Civil,

CARLOS ARIEL SÁNCHEZ TORRES.

El Secretario General,

ALTUS ALEJANDRO BAQUERO RUEDA.



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

