



e



INFORME DE PQRSDC DE LA RNEC

Tercer trimestre de 2023

“La Registraduría del Siglo XXI”



**REGISTRADURÍA
NACIONAL DEL ESTADO CIVIL**

PROCESO

SISTEMA DE GESTIÓN
Y MEJORAMIENTO INSTITUCIONAL

CÓDIGO

SGFL01

FORMATO

INFORME

VERSIÓN

0


Aprobado: 15/11/2017

INFORME

**INFORME DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS, DENUNCIAS
Y CONSULTAS (PQRSDC)
Tercer trimestre
(Periodo 1 de julio de 2023 a 30 de septiembre de 2023)**

2


Bogotá, D.C., 31 de octubre de 2023

 REGISTRADURÍA NACIONAL DEL ESTADO CIVIL	PROCESO	SISTEMA DE GESTIÓN Y MEJORAMIENTO INSTITUCIONAL	CÓDIGO	SGFL01
	FORMATO	INFORME	VERSIÓN	0

Aprobado: 15/11/2017

TABLA DE CONTENIDO

- Estadísticas de las solicitudes de PQRSDC recibidas en el tercer trimestre de la vigencia 2023. 4
- Tiempos legales y promedio de tratamiento y respuesta de las solicitudes de PQRSDC recibidas en el tercer trimestre de la vigencia 2023. 6
- Traslados por competencia a las solicitudes de PQRSDC recibidas en el tercer trimestre de la vigencia 2023. 8
- Servicios con mayor número de Peticiones, Quejas, Reclamos y Sugerencias en el tercer trimestre de la vigencia 2023. 9
- Comparativo de las PQRSDC recibidas en el periodo de gestión frente al periodo inmediatamente anterior y el mismo periodo en la vigencia anterior. 12

 REGISTRADURÍA NACIONAL DEL ESTADO CIVIL	PROCESO	SISTEMA DE GESTIÓN Y MEJORAMIENTO INSTITUCIONAL	CÓDIGO	SGFL01
	FORMATO	INFORME	VERSIÓN	0

Aprobado: 15/11/2017

INFORME DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS, DENUNCIAS Y CONSULTAS (PQRSDC) RECIBIDAS POR LA REGISTRADURÍA NACIONAL DEL ESTADO CIVIL (RNEC)¹ EN EL TERCER TRIMESTRE - VIGENCIA 2023.

En cumplimiento de las disposiciones legales contenidas en el literal h del artículo 11 de la Ley 1712 de 2014, “por medio de la cual se crea la Ley de Transparencia y del Derecho de Acceso a la Información Pública Nacional”², y el artículo 52 del Decreto reglamentario 103 de 2015³, se presenta el informe consolidado de Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias, Denuncias, Consultas y solicitudes de acceso a la información pública (PQRSDC), recibidas por la Registraduría Nacional del Estado Civil en el tercer trimestre de la vigencia 2023, el cual consolida la información estadística de las solicitudes recibidas, los tiempos promedio de tratamiento y respuesta, los traslados por competencia y los servicios sobre los que se presenta el mayor número de solicitudes.

➤ Estadísticas de las solicitudes de PQRSDC recibidas en el tercer trimestre de la vigencia 2023.

La Registraduría Nacional del Estado Civil – RNEC recibió y tramitó durante el tercer trimestre de la vigencia 2023, un total de **55.897** PQRSDC.

Tabla No. 1 Total de PQRSDC recibidas por la RNEC en el tercer trimestre de la vigencia 2023 discriminado por mes.

SOLICITUDES/MES	JULIO	AGOSTO	SEPTIEMBRE	TOTAL
PQRSDC	18381	18659	18857	55897

Fuente. Coordinación de Peticiones, Quejas y Reclamos.


El mayor número de solicitudes fueron recibidas en el mes de septiembre en el cual se recibieron 18.857PQRSDC, correspondientes al (33,74%) del total de peticiones. En el mes de agosto se recibieron un total de 18.659 (33,38%) de las solicitudes y en julio 18.381, el (32,88%) restante.

¹ La información corresponde al consolidado de los derechos de petición (Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias, Denuncias, Consultas, Solicitudes de Acceso a la información, Solicitudes de Orientación y Felicitaciones) recibidas por los canales de atención presencial, virtual, telefónico y físico entre el 1 de julio y el 30 de septiembre de 2022 en el nivel central y desconcentrado de la RNEC. La información fue consolidada por el Grupo de Peticiones, Quejas y Reclamos de la Oficina de Planeación del nivel central y reportada por los enlaces de Peticiones Quejas y Reclamos del nivel desconcentrado por medio del Formato Único para el Registro, Control y Seguimiento de las PQRSDC y por las áreas del nivel central, por medio del aplicativo Sistema Interno de Correspondencia (SIC).

² Ley 1712 de 2014. “Artículo 11. Información mínima obligatoria respecto a servicios, procedimientos y funcionamiento del sujeto obligado. Todo sujeto obligado deberá publicar la siguiente información mínima obligatoria de manera proactiva (...h) Todo mecanismo de presentación directa de solicitudes, quejas y reclamos a disposición del público en relación con acciones u omisiones del sujeto obligado, junto con un informe de todas las solicitudes, denuncias y los tiempos de respuesta del sujeto obligado”.

³ Decreto reglamentario 103 de 2015. “Artículo 52. Informes de solicitudes de acceso a información. De conformidad con lo establecido en el literal h) del artículo 11 de la Ley 1712 de 2014, los sujetos obligados deberán publicar los informes de todas las solicitudes, denuncias y los tiempos de respuesta. Respecto de las solicitudes de acceso a información pública, el informe debe discriminar la siguiente información mínima: (1) El número de solicitudes recibidas. (2) El número de solicitudes que fueron trasladadas a otra institución. (3) El tiempo de respuesta a cada solicitud. (4) El número de solicitudes en las que se negó el acceso a la información.

Parágrafo 1°. Los sujetos obligados de la Ley 1712 de 2014, que también son sujetos de la Ley 190 de 1995, podrán incluir los informes de solicitudes de acceso a la información a que se refiere el presente artículo, en los informes de que trata el artículo 54 de la Ley 190 de 1995.

 REGISTRADURÍA NACIONAL DEL ESTADO CIVIL	PROCESO	SISTEMA DE GESTIÓN Y MEJORAMIENTO INSTITUCIONAL	CÓDIGO	SGFL01
	FORMATO	INFORME	VERSIÓN	0

Aprobado: 15/11/2017

El 52.02% (29.077) fueron recibidas en el nivel central y 47.98% (26.820) fueron recibidas en el nivel desconcentrado.

Tabla No. 2 Total de PQRSDC recibidas por la RNEC en el tercer trimestre de la vigencia 2023 discriminado por nivel administrativo.⁴

NIVEL ADMINISTRATIVO/MES	JULIO	AGOSTO	SEPTIEMBRE	TOTAL
Nivel central	9561	9180	10336	29077
Nivel Desconcentrado	8820	9479	8521	26820
Total general	18381	18659	18857	55897

Fuente. Coordinación de Peticiones, Quejas y Reclamos

El canal más utilizado por los usuarios para la radicación de solicitudes fue el canal virtual por medio del cual se recibieron el 65,30% (36.499) del total de PQRSDC (55.897), seguido por el presencial con el 17,96% (10.040), canal medio físico o de recibo de correspondencia, el cual concentró la radicación del 16% (8.944) y por último el canal telefónico en el cual se recibieron el 0,74% (414) de las PQRSDC formuladas a la RNEC durante este periodo. Los datos estadísticos pueden ser consultados en la siguiente tabla:


Tabla No. 3. Total de PQRSDC recibidas por la RNEC en el tercer trimestre de 2023 discriminadas por el canal de atención por medio del cual se recibió la solicitud.

CANAL DE ATENCIÓN/MES	JULIO	AGOSTO	SEPTIEMBRE	TOTAL
Virtual	12067	11918	12514	36499
Presencial	3143	3403	3494	10040
Medio Físico	3000	3187	2757	8944
Telefónico	171	151	92	414
Total general	18381	18659	18857	55897

Fuente. Coordinación de Peticiones, Quejas y Reclamos.

Del total de 55.897 PQRSDC recibidas, 49.340, es decir, el 88,27%, corresponden a peticiones, 2.250 (4,03%) a reclamos, 2.123 (3,80%) a solicitudes de acceso a la información⁵, 775 (1,39%) a consultas, 728 (1,30%) a quejas, 329 (0,59%) a felicitaciones, 281 a denuncias (0,50%) y 71 (0,13%) a sugerencias.

⁵ Información discriminada en cumplimiento del Numeral 1 del artículo 52 del Decreto 103 de 2015 "Por la cual se reglamenta parcialmente la Ley 1712 de 2014 y se dictan otras disposiciones"

 REGISTRADURÍA NACIONAL DEL ESTADO CIVIL	PROCESO	SISTEMA DE GESTIÓN Y MEJORAMIENTO INSTITUCIONAL	CÓDIGO	SGFL01
	FORMATO	INFORME	VERSIÓN	0

Aprobado: 15/11/2017

Tabla No. 4 Total de PQRSDC recibidas por la RNEC en el tercer trimestre de la vigencia 2023 discriminado por tipo de solicitud.

TIPOLOGÍA DE LA SOLICITUD	JULIO	AGOSTO	SEPTIEMBRE	TOTAL
Petición	16155	16389	16796	49340
Reclamo	814	728	708	2250
Solicitud de acceso a la información pública	643	857	623	2123
Consulta	283	253	239	775
Queja	281	225	222	728
Felicitación	116	82	131	329
Denuncia	64	108	109	281
Sugerencia	25	17	29	71
Total	18381	18659	18857	55897

Fuente. Coordinación de Peticiones, Quejas y Reclamos.

➤ **Tiempos legales y promedio de tratamiento y respuesta de las solicitudes de PQRSDC recibidas en el tercer trimestre de la vigencia 2023.**


Los tiempos de respuesta y tratamiento de la Registraduría Nacional del Estado Civil, previstos en la normativa vigente y en el procedimiento de atención de Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias, Denuncias y Consultas (PQRSDC) SCPD01, son los siguientes:

Tabla No. 5 Tiempos de respuesta y tratamiento de la Registraduría Nacional del Estado Civil.

ANÁLISIS DE GESTIÓN PROCEDIMIENTO DE PQRSDC	TIEMPOS DE TRATAMIENTO Y RESPUESTA
Respuesta a peticiones de interés general y particular (peticiones, quejas, reclamos, sugerencias, denuncias y consultas)	15 días hábiles siguientes a la recepción
Respuesta a petición de documentos y solicitudes de acceso a información pública	10 días hábiles siguientes a la recepción
Respuesta a consultas	30 días hábiles siguientes a la recepción
Respuesta a peticiones entre autoridades	10 días hábiles siguientes a la recepción
Informes a congresistas	5 días hábiles siguientes a la recepción
Traslado por competencia a otra Entidades	5 días hábiles siguientes a la recepción
Redireccionamiento por competencia	2 días hábiles siguientes a su recepción
Peticiones que no pueden ser resueltas en los términos previstos anteriormente	Máximo el doble de los tiempos previstos, previa comunicación al peticionario.

Fuente. Coordinación de Peticiones, Quejas y Reclamos

Las PQRSDC recibidas por la RNEC en el tercer trimestre de la vigencia 2023 fueron objeto de tratamiento en un tiempo promedio de 2 días hábiles, pues fueron cerradas con respuesta en un promedio de 3 días.

 REGISTRADURÍA NACIONAL DEL ESTADO CIVIL	PROCESO	SISTEMA DE GESTIÓN Y MEJORAMIENTO INSTITUCIONAL	CÓDIGO	SGFL01
	FORMATO	INFORME	VERSIÓN	0

Aprobado: 15/11/2017

Tabla No. 6 Total tiempo promedio (días hábiles) de tratamiento y respuesta a las solicitudes recibidas por la Registraduría Nacional del Estado Civil.

TIEMPO PROMEDIO DE TRATAMIENTO Y RESPUESTA	JULIO	AGOSTO	SEPTIEMBRE	TOTAL
Cerrada	2,56	2,49	2,84	3
Total general	2,56	2,49	2,84	3

Fuente. Coordinación de Peticiones, Quejas y Reclamos

Los días promedio de tratamiento y cierre de las diferentes modalidades de solicitudes tramitadas ante la Registraduría Nacional del Estado Civil, se exponen en la tabla que se presenta a continuación:


Tabla No. 7 Total tiempos promedio de respuesta y tratamiento (días hábiles) a las PQRSDC en el tercer trimestre de 2023.

TIEMPOS DE TRATAMIENTO Y RESPUESTA	JULIO	AGOSTO	SEPTIEMBRE	TOTAL
Petición	2,33	2,25	2,63	2
Queja	5,81	5,90	4,67	5
Consulta	2,33	3,22	2,15	3
Reclamo	4,47	4,40	4,06	4
Sugerencia	5,52	1,76	4,43	4
Solicitud de acceso a la información pública	4,12	3,88	3,99	4
Denuncia	5,30	4,91	4,95	5
Felicitación	3,33	4,01	6,38	5
Total general	2,56	2,49	2,83	3

Fuente. Coordinación de Peticiones, Quejas y Reclamos

Por modalidad de solicitud, los tiempos promedio de tratamiento y respuesta aproximados para las distintas solicitudes son los siguientes: las quejas, las felicitaciones y las denuncias registraron un tiempo promedio aproximado de tratamiento y cierre de 5 días; los reclamos, las sugerencias y las solicitudes de acceso a la información pública⁶ registraron un tiempo promedio aproximado de tratamiento y cierre de 4 días; las consultas registraron un tiempo promedio aproximado de tratamiento y cierre de 3 días y las peticiones un tiempo aproximado de 2 días.

⁶ Información discriminada en cumplimiento del Numeral 1 del artículo 52 del Decreto 103 de 2015 "Por la cual se reglamenta parcialmente la Ley 1712 de 2014 y se dictan otras disposiciones"

 REGISTRADURÍA NACIONAL DEL ESTADO CIVIL	PROCESO	SISTEMA DE GESTIÓN Y MEJORAMIENTO INSTITUCIONAL	CÓDIGO	SGFL01
	FORMATO	INFORME	VERSIÓN	0

Aprobado: 15/11/2017

Tabla No. 8 Total tiempos promedio de respuesta y tratamiento (días hábiles) a las solicitudes de acceso a la información pública en el tercer trimestre de 2023.

SOLICITUDES DE ACCESO A LA INFORMACIÓN PÚBLICA	JULIO	AGOSTO	SEPTIEMBRE	TOTAL
Trasladadas	2,00	1,00	1,60	1,63
Redireccionadas	2,54	1,32	1,09	1,61
Cerradas con respuesta.	4,15	3,14	1,79	3,36

Fuente. Coordinación de Peticiones, Quejas y Reclamos

➤ **Traslados por competencia a las solicitudes de PQRSDC recibidas en el tercer trimestre de la vigencia 2023.**

Del total de 55.897 PQRSDC recibidas, 2.443 correspondientes al 4,37%, fueron redireccionadas o trasladadas por competencia. Se redireccionaron 2.132 (87,26%) a nivel interno, y 311 (12,73%) fueron trasladadas por competencia a otra institución.


Tabla No. 9 Total de Traslados de las PQRSDC recibidas por la RNEC en el tercer trimestre de 2023.

TRASLADOS Y REDIRECCIONAMIENTOS POR COMPETENCIA	JULIO	AGOSTO	SEPTIEMBRE	TOTAL
Direccionamientos por competencia	685	746	701	2132
Petición	658	714	683	2055
Queja	4	4	2	10
Consulta	2	1	1	4
Reclamo	6	4	2	12
Sugerencia		1	2	3
Solicitud de acceso a la información pública	13	22	11	46
Denuncia	2			2
Traslados por competencia.	82	89	140	311
Petición	77	82	123	282
Queja	1	2	4	7
Reclamo			4	4
Solicitud de acceso a la información pública	2	1	5	8
Denuncia	2	4	4	10
Total general	767	835	841	2443

Fuente. Coordinación de Peticiones, Quejas y Reclamos

Del total de solicitudes de acceso a la información pública radicadas y tramitadas en el tercer trimestre (2.123), el 99,24 % (2.107) fueron reportadas cerradas, de las cuales el 97,43% (2.053) se cerraron con respuesta; el 2,18% (46) se direccionaron a otra unidad; el 0,37% (8) fueron trasladadas a otra entidad. Adicionalmente, el 0,75% (16) fueron reportadas en trámite al momento del cierre del informe.⁷

⁷ Ibidem

 REGISTRADURÍA NACIONAL DEL ESTADO CIVIL	PROCESO	SISTEMA DE GESTIÓN Y MEJORAMIENTO INSTITUCIONAL	CÓDIGO	SGFL01
	FORMATO	INFORME	VERSIÓN	0

Aprobado: 15/11/2017

Tabla No. 10. Estado y tratamiento Solicitudes de Acceso a la Información Pública

ESTADO Y TRATAMIENTO	JULIO	AGOSTO	SEPTIEMBRE	TOTAL
Cerrada	637	854	616	2107
(*) Cerrada con respuesta	622	831	600	2053
(*) Redireccionada	13	22	11	46
(*) Traslada	2	1	5	8
En trámite de respuesta al momento del reporte	6	3	7	16
Total general	643	857	623	2123


➤ **Servicios con mayor número de Peticiones, Quejas, Reclamos y Sugerencias en el tercer trimestre de la vigencia 2023.**

En el tercer trimestre de la vigencia 2023 se recibieron a nivel nacional un total de 55.897 PQRSDC. El 52,02% reportado por el nivel central y el 47,98% por el nivel desconcentrado. La Unidad Administrativa que recibió la mayor cantidad de solicitudes a nivel nacional fue el Grupo de Peticiones, Quejas y Reclamos, el cual tramitó el 24,36% del total de PQRSDC recibidas; en el nivel desconcentrado fue la Delegación de Cundinamarca, que recibió el 4,18% de las solicitudes a nivel nacional. En lo que respecta al país de procedencia de las solicitudes, la gran mayoría son de Colombia, siendo Estados Unidos el tercer país con mayor número de solicitudes, con el 0,22% del total. El canal virtual fue el más usado por los usuarios para la presentación de solicitudes, con un 65,30% y, con un 18,43%, el formulario virtual de atención al colombiano es el medio de recepción más utilizado.

Durante el tercer trimestre de la vigencia 2023, las peticiones representaron el 88,27% del total de PQRSDC recibidas en la entidad, para un total de 49.340 peticiones. Los diez principales trámites, servicios y asuntos objeto de solicitudes ciudadanas fueron: 1) Expedición de certificados excepcionales; 2) otras solicitudes relacionadas con el trámite de cédula de ciudadanía; 3) solicitudes relacionadas con la expedición de copias de registro civil; 4) otras solicitudes relacionadas con el trámite de registro civil de nacimiento; 5) expedición de certificado electoral; 6) peticiones relacionadas con anulación, corrección, reconstrucción y/o reposición del registro civil; 7) peticiones relacionadas con otros asuntos electorales; 8) otras solicitudes relacionadas con el trámite de registro civil de defunción; 9) solicitudes relacionadas con certificaciones laborales y 10) peticiones relacionada con la oficina de inscripción del registro civil.

Las quejas y reclamos representaron para el periodo el 5,33% del total de PQRSDC recibidas en la entidad (55.897), para un total de 2.978 quejas y reclamos.

Los reclamos en el tercer trimestre de 2023 representaron el 4,03% del total de PQRSDC recibidas en la entidad (55.897) con un total de 2.250 reclamos. Los cinco principales asuntos, trámites y servicios objeto de reclamos, fueron: 1) dificultades con la activación de cédula de ciudadanía digital; 2) demora excesiva en para el trámite de cédula de ciudadanía;

 REGISTRADURÍA NACIONAL DEL ESTADO CIVIL	PROCESO	SISTEMA DE GESTIÓN Y MEJORAMIENTO INSTITUCIONAL	CÓDIGO	SGFL01
	FORMATO	INFORME	VERSIÓN	0

Aprobado: 15/11/2017


3) trámite de cédula digital; 4) otros asuntos relacionados con la cédula de ciudadanía y 5) reclamos relacionados con el proceso de inscripción de cédulas.

Las quejas en tercer trimestre representaron el 1,30% del total de PQRSDC recibidas en la entidad (55.897) con un total de 728 quejas. Los cinco principales asuntos objeto de queja fueron los siguientes: 1) la insatisfacción en la atención presencial; 2) otras actuaciones de un servidor público de la Registraduría; 3) la no atención presencial; 4) Por incumplimiento en el horario de atención y 5) atención irrespetuosa de un servidor público.

Para el macroproceso de Registro Civil e Identificación, en tercer trimestre del 2023, las quejas y reclamos representaron el 2,98% del total de PQRSDC recibidas en la entidad, para un total de 1.671 quejas y reclamos. Los cinco principales asuntos, trámites y servicios objeto de reclamos fueron: 1) dificultades con la activación de cédula de ciudadanía digital; 2) demora excesiva en para el trámite de cédula de ciudadanía; 3) trámite de cédula digital; 4) otros asuntos relacionados con la cédula de ciudadanía y 5) reclamos relacionados con la anulación, corrección, reconstrucción y reposición de registro civil.

Para el macroproceso Electoral, en tercer trimestre del 2023, las quejas y reclamos representaron el 0,37% del total de PQRSDC recibidas en la entidad, para un total de 207 quejas y reclamos. Los principales asuntos, trámites y servicios objeto de reclamos fueron: 1) reclamos sobre inscripción de cédulas; 2) otros reclamos electorales; 3) designación Jurados de Votación; 4) asuntos relacionados con trashumancia electoral y 5) reclamos sobre inconsistencias en el censo electoral.

Las sugerencias en tercer trimestre representaron el 0,13% del total de PQRSDC recibidas en la entidad con un total de 71 sugerencias.

 REGISTRADURÍA NACIONAL DEL ESTADO CIVIL	PROCESO	SISTEMA DE GESTIÓN Y MEJORAMIENTO INSTITUCIONAL	CÓDIGO	SGFL01
	FORMATO	INFORME	VERSIÓN	0

Aprobado: 15/11/2017

Tabla No. 11 Servicios de la RNEC que presentaron el mayor número de solicitudes – PQRSDC en el tercer trimestre de 2023.

Tipología y eje temático de la solicitud	JULIO	AGOSTO	SEPTIEMBRE	TOTAL
Petición	16155	16389	16796	49340
P. - I.D. - C.C. - Certificados Excepcionales.	2479	2790	2962	8231
P. - I.D. - C.C. - Otros.	1780	1723	1733	5236
P. - I.D. - R.C. - Expedición de copias.	1481	1729	1992	5202
P. - I.D. - R.C.N. - Otros.	1228	1253	1219	3700
P. - E.L. - Certificado Electoral.	1168	526	364	2058
P. - I.D. - R.C. - Anulación/Corrección/Reconstrucción/Reposición.	556	616	515	1687
P. - E.L. - Otros.	316	710	616	1642
P. - I.D. - R.C.D. - Otros.	361	338	361	1060
P. - G.T.H. - Certificaciones Laborales.	406	244	229	879
P. - I.D. - R.C. - Oficina de inscripción.	207	287	278	772
Queja	281	225	222	728
Q. - Por insatisfacción en atención presencial.	79	61	46	186
Q.- Otras actuaciones servidor Público RNEC.	30	43	56	129
Q. - Por no atención presencial.	17	14	5	36
Q. - No competencia de la RNEC.	3	13	10	26
Q. -Por incumplimiento en el horario de atención.	9	10	5	24
Q. -Por atención irrespetuosa del servidor público.	5	7	7	19
Q. - Por insatisfacción en atención telefónica.	3	1	2	6
Q. - Por no atención de llamadas telefónicas.	1		1	2
Q.- Por la actuación de un facilitador electoral.		1		1
Consulta	283	253	239	775
C. - Identificación	203	182	172	557
C. - Electoral	43	35	24	102
C. - Administrativas	5	1	2	8
C. - Jurídica		1	5	6
Reclamo	814	728	708	2250
R. - I.D. - C.C. - Dificultades con la activación de cédula digital	177	219	103	499
R. - I.D. - C.C. - Demora excesiva trámite.	59	86	189	334
R. - I.D. - C.C. - Trámite cédula de ciudadanía digital	193	21	17	231
R. - I.D. - C.C. - Otros.	46	33	38	117
R. - E.L. - Inscripción de cédulas.	7	37	40	84
R. - E.L. - Otros.	12	21	25	58
R. - I.D. - R.C. - Anulación/Corrección/Reconstrucción/Reposición.	15	24	12	51
R. - I.D. - T.I. - Demora excesiva trámite.	7	12	29	48
R. - I.D. - C.C. - Trámite cédula de ciudadanía digital	193	21	17	231
R. - I.D. - C.C. - Otros.	46	33	38	117
Sugerencia	25	17	29	71
S. - G.T.H. - Gestion Del Talento Humano.	11	2	1	14
S. - I.D. - Cédula de Ciudadanía.	6	3	4	13
S. - E.L. - Electoral.		3	10	13



**REGISTRADURÍA
NACIONAL DEL ESTADO CIVIL**

PROCESO

SISTEMA DE GESTIÓN
Y MEJORAMIENTO INSTITUCIONAL

CÓDIGO

SGFL01

FORMATO

INFORME

VERSIÓN

0

Aprobado: 15/11/2017


S. - I.D. - Registro Civil.	3	3	2	8
S. - G.A.F. - Mejora por instalaciones y accesibilidad a las oficinas.		4	1	5
S. - G.A.F. - Otras.			4	4
S. - C.P. - Otras.	1		2	3
Solicitud de acceso a la información pública	643	857	623	2123
A.I.P - I.D. - Otra Información Identificación.	63	168	61	292
A.I.P - E.L. - Otra Información Electoral.	35	113	78	226
A.I.P - I.D. - Inscripción Registro Civil de Nacimiento Extemporáneo.	30	68	39	137
A.I.P - I.D. - Registro Civil de Nacimiento - Otros.	44	37	44	125
A.I.P - I.D. - Inscripción Registro Civil de Nacimiento Extranjeros.	29	54	31	114
A.I.P - E.L. - Censo Electoral.	21	46	24	91
A.I.P - I.D. - Requisitos cédula de ciudadanía digital	18	12	6	36
A.I.P - I.D. - Registro Civil de Defunción - Otros.	9	14	12	35
A.I.P - I.D. - Requisitos Anulación/Corrección/Reconstrucción/Reposición.	4	13	11	28
A.I.P - G.T.H. - Contratación Supernumerarios.	10	2	13	25
A.I.P - G.T.H. - Otras.	12	6	6	24
Felicitación	116	82	131	329
F. - A la RNEC por su gestión.	21	43	51	115
F. - A un Servidor Público por su gestión.	48	4	22	74
F. - A un Servidor Público por disposición en la atención.	25	15	25	65
F. - A una Dependencia por su gestión.	14	16	30	60
Denuncia	64	108	109	281
D. - Servidor Público RNEC.	17	25	25	67
D. - No competencia de la RNEC.	6	20	31	57
D. - Trashumancia.	6	11	16	33
D. - Inscripción irregular de listas o candidatos.	4	13	1	18
D. - Dependencia de la Entidad.	2	9	3	14
D. - Denuncia de Corrupción.	1	2	7	10
Total general	18381	18659	18857	55897

Fuente. Coordinación de Peticiones, Quejas y Reclamos

➤ **Comparativo de las PQRSDC recibidas en el periodo de gestión frente al periodo inmediatamente anterior y el mismo periodo en la vigencia anterior.**

Las solicitudes ciudadanas recibidas en la Registraduría Nacional del Estado Civil (tercer trimestre 2023 – 55.897) se redujeron en un 12,20% con respecto a las recibidas en el mismo periodo de gestión de la vigencia anterior (tercer trimestre 2022 – 63.666) y redujeron en un 3,46% con respecto a las PQRSDC recibidas en el trimestre inmediatamente anterior (segundo trimestre 2023 – 57.903).


En lo que respecta al comportamiento de las quejas y reclamos recibidos en tercer trimestre de la vigencia 2023 frente al mismo periodo de gestión de la vigencia anterior (tercer

 REGISTRADURÍA NACIONAL DEL ESTADO CIVIL	PROCESO	SISTEMA DE GESTIÓN Y MEJORAMIENTO INSTITUCIONAL	CÓDIGO	SGFL01
	FORMATO	INFORME	VERSIÓN	0

Aprobado: 15/11/2017

trimestre 2022), aumentó el número de quejas y reclamos recibidos. Mientras en tercer trimestre del 2022 se recibieron 1.791 quejas y reclamos, en tercer trimestre del 2023 se registraron 2.978 quejas y reclamos. Por otra parte, en términos relativos el porcentaje de participación de las quejas y reclamos frente al total de solicitudes también aumentó, mientras en tercer trimestre del 2022 las quejas y reclamos representaban aproximadamente el 2,81% del total de PQRSDC (63.666), en tercer trimestre del 2023, representaron el 5,33% del total de solicitudes (55.897).

Haciendo una comparación entre el comportamiento de las quejas y reclamos recibidos en el tercer trimestre de la vigencia 2023 frente al periodo inmediatamente anterior (segundo trimestre 2023), se observa un aumento en su participación frente al total de PQRSDC recibidas. Mientras en el segundo trimestre del 2023 se recibieron 2.793 quejas y reclamos, las cuales representaron el 4,82% del total de solicitudes, en tercer trimestre del 2023 se registraron 2.978 quejas y reclamos, las cuales representaron el 5,33% del total de PQRSDC.

 REGISTRADURÍA NACIONAL DEL ESTADO CIVIL	PROCESO	SISTEMA DE GESTIÓN Y MEJORAMIENTO INSTITUCIONAL	CÓDIGO	SGFL01
	FORMATO	INFORME	VERSIÓN	0

Aprobado: 15/11/2017

TABLA DE CONTENIDO ILUSTRACIONES

Tabla No. 1 Total de PQRSDC recibidas por la RNEC en el tercer trimestre de la vigencia 2023 discriminado por mes.....	4
Tabla No. 2 Total de PQRSDC recibidas por la RNEC en el tercer trimestre de la vigencia 2023 discriminado por nivel administrativo.	5
Tabla No. 3. Total de PQRSDC recibidas por la RNEC en el tercer trimestre de 2023 discriminadas por el canal de atención por medio del cual se recibió la solicitud.....	5
Tabla No. 4 Total de PQRSDC recibidas por la RNEC en el tercer trimestre de la vigencia 2023 discriminado por tipo de solicitud.....	6
Tabla No. 5 Tiempos de respuesta y tratamiento de la Registraduría Nacional del Estado Civil.....	6
Tabla No. 6 Total tiempo promedio (días hábiles) de tratamiento y respuesta a las solicitudes recibidas por la Registraduría Nacional del Estado Civil.....	7
Tabla No. 7 Total tiempos promedio de respuesta y tratamiento (días hábiles) a las PQRSDC en el tercer trimestre de 2023.....	7
Tabla No. 8 Total tiempos promedio de respuesta y tratamiento (días hábiles) a las solicitudes de acceso a la información pública en el Tercer trimestre de 2023.	8
Tabla No. 9 Total de Traslados de las PQRSDC recibidas por la RNEC en el tercer trimestre de 2023.....	8
Tabla No. 10. Estado y tratamiento Solicitudes de Acceso a la Información Pública	9
Tabla No. 11 Servicios de la RNEC que presentaron el mayor número de solicitudes – PQRSDC en el tercer trimestre de 2023.....	11

Reporte de la información: Registradores Distritales y Delegados Departamentales en el Nivel Desconcentrado: Formato FURCS Oficinas Centrales: TITÁN Grupo de PQR: AFURCS y TITÁN	Revisión y consolidación de la información reportada: Carlos Eduardo Delgado Rozo Profesional de la Oficina de Planeación.
Consolidación y presentación del informe trimestral: Silvia Lorena González Sánchez Coordinadora de Peticiones, Quejas y Reclamos	Aprobación del informe: José Fernando Flórez Ruiz Jefe de la Oficina de Planeación



**REGISTRADURÍA
NACIONAL DEL ESTADO CIVIL**

PROCESO

SISTEMA DE GESTIÓN
Y MEJORAMIENTO INSTITUCIONAL

CÓDIGO

SGFL01

FORMATO

INFORME

VERSIÓN

0

Aprobado: 15/11/2017



**REGISTRADURÍA
NACIONAL DEL ESTADO CIVIL**

15

INFORME DE PQRSDC DE LA RNEC TERCER TRIMESTRE- 2023