



Presencial



Virtual



Telefónico



Físico

INFORME DE PQRSDC DE LA RNEC

Primer trimestre de 2024



**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)
Primer trimestre
(Periodo 1 de enero de 2024 a 31 de marzo de 2024)**

2

Bogotá, D.C., 30 de abril de 2024



**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 primer trimestre de la vigencia 2024. 4
- Tiempos legales y promedio de tratamiento y respuesta de las solicitudes de PQRSDC recibidas en el primer trimestre de la vigencia 2024. 6
- Traslados por competencia a las solicitudes de PQRSDC recibidas en el primer trimestre de la vigencia 2024. 8
- Servicios con mayor número de Peticiones, Quejas, Reclamos y Sugerencias en el primer trimestre de la vigencia 2024. 9
- Comparativo de las PQRSDC recibidas en el periodo de gestión frente al periodo inmediatamente anterior y el mismo periodo en la vigencia anterior. 13

 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 PRIMER TRIMESTRE - VIGENCIA 2024.

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 2015”³, 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 primer trimestre de la vigencia 2024, 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 primer trimestre de la vigencia 2024.

La Registraduría Nacional del Estado Civil – RNEC recibió y tramitó durante el primer trimestre de la vigencia 2024, un total de **46.706** PQRSDC.

Tabla No. 1 Total de PQRSDC recibidas por la RNEC en el primer trimestre de la vigencia 2024 discriminado por mes.

SOLICITUDES/MES	ENERO	FEBRERO	MARZO	TOTAL
PQRSDC	17234	16587	12885	46706

Fuente. Coordinación de Peticiones, Quejas y Reclamos.


El mayor número de solicitudes fueron recibidas en el mes de enero en el cual se recibieron 17.234 PQRSDC, correspondientes al (36,90%) del total de peticiones. En el mes de febrero se recibieron un total de 16.587 (35,51%) de las solicitudes y en marzo 12,885, el (27,59%) 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 enero y el 31 de marzo de 2024 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 Sistema de Gestión Documental.

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 50.21% (23.450) fueron recibidas en el nivel desconcentrado y el 49.79% (23.256) fueron recibidas en el nivel central.

Tabla No. 2 Total de PQRSDC recibidas por la RNEC en el primer trimestre de la vigencia 2024 discriminado por nivel administrativo.⁴

NIVEL ADMINISTRATIVO/MES	ENERO	FEBRERO	MARZO	TOTAL
Nivel central	6738	9888	6630	23256
Nivel Desconcentrado	10496	6699	6255	23450
Total general	17234	16587	12885	46706

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 79,38% (37.073) del total de PQRSDC (46.706), seguido por el medio físico o de recibo de correspondencia con el 14,16% (6.612), canal presencial, el cual concentró la radicación del 4,97% (2.322) y por último el canal telefónico en el cual se recibieron el 1,50% (699) 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 primer trimestre de 2024 discriminadas por el canal de atención por medio del cual se recibió la solicitud.


5

CANAL DE ATENCIÓN/MES	ENERO	FEBRERO	MARZO	TOTAL
Virtual	13741	13230	10102	37073
Medio Físico	2379	2275	1958	6612
Presencial	746	894	682	2322
Telefónico	368	188	143	699
Total general	17234	16587	12885	46706

Fuente. Coordinación de Peticiones, Quejas y Reclamos.

Del total de 46.706 PQRSDC recibidas, 40.491, es decir, el 86,69%, corresponden a peticiones, 2.266 (4,85%) a reclamos, 1.719 (3,68%) a solicitudes de acceso a la información⁵, 1.104 (2,36%) a consultas, 531 (1,14%) a quejas, 343 a felicitaciones (0,73%), 152 (0,33) a sugerencias y 100 (0,21%) a denuncias.

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 primer trimestre de la vigencia 2024 discriminado por tipo de solicitud.

TIPOLOGÍA DE LA SOLICITUD	ENERO	FEBRERO	MARZO	TOTAL
Petición	15075	14290	11126	40491
Reclamo	671	749	846	2266
Solicitud de acceso a la información pública	679	561	479	1719
Consulta	319	596	189	1104
Queja	204	162	165	531
Felicitación	201	96	46	343
Sugerencia	31	109	12	152
Denuncia	54	24	22	100
Total	17234	16587	12885	46706

Fuente. Coordinación de Peticiones, Quejas y Reclamos.

➤ **Tiempos legales y promedio de tratamiento y respuesta de las solicitudes de PQRSDC recibidas en el primer trimestre de la vigencia 2024.**


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 primer trimestre de la vigencia 2024 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	ENERO	FEBRERO	MARZO	TOTAL
Cerrada	2,64	2,70	3,15	3
Total general	2,64	2,70	3,15	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 primer trimestre de 2024.

TIEMPOS DE TRATAMIENTO Y RESPUESTA	ENERO	FEBRERO	MARZO	TOTAL
Consulta	2,71	1,98	2,61	2
Petición	2,41	2,51	2,99	3
Solicitud de acceso a la información pública	4,68	3,39	3,33	4
Felicitaciones	3,04	5,21	3,00	4
Denuncia	4,44	6,48	2,86	5
Reclamo	4,31	4,91	5,03	5
Queja	5,31	5,16	4,73	5
Sugerencia	5,90	5,83	5,00	6
Total general	2,64	2,70	3,15	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 2 días y las peticiones un tiempo aproximado de 3 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 primer trimestre de 2024.

SOLICITUDES DE ACCESO A LA INFORMACIÓN PÚBLICA	ENERO	FEBRERO	MARZO	TOTAL
Trasladadas	1	1		1
Redireccionadas	4,5	3	1,5	4
Cerradas con respuesta.	4,69	3,40	3,34	3,89

Fuente. Coordinación de Peticiones, Quejas y Reclamos

➤ **Traslados por competencia a las solicitudes de PQRSDC recibidas en el primer trimestre de la vigencia 2024.**

Del total de 46.706 PQRSDC recibidas, 1.971 correspondientes al 4,22%, fueron redireccionadas o trasladadas por competencia. Se redireccionaron 1.680 (85,24%) a nivel interno, y 291 (16,76%) fueron trasladadas por competencia a otra institución.

Tabla No. 9 Total de Traslados de las PQRSDC recibidas por la RNEC en el primer trimestre de 2024.

TRASLADOS Y REDIRECCIONAMIENTOS POR COMPETENCIA	ENERO	FEBRERO	MARZO	TOTAL
Direccionamientos por competencia	651	584	445	1680
Petición	627	580	439	1646
Solicitud de Acceso a la Información	12	1	2	15
Reclamo	10	2	2	14
Consulta	1		2	3
Queja	1	1		2
Traslados por competencia.	169	66	56	291
Petición	147	59	54	260
Denuncia	16	4		20
Queja	2	1	1	4
Consulta	3			3
Solicitud de Acceso a la Información	1	2		3
Sugerencia			1	1
Total general	820	650	501	1971

Fuente. Coordinación de Peticiones, Quejas y Reclamos

Del total de solicitudes de acceso a la información pública radicadas y tramitadas en el primer trimestre (1.719), el 98,02% (1.685) fueron reportadas cerradas, de las cuales el 96,97% (1.667) se cerraron con respuesta; el 0,8% (15) se direccionaron a otra unidad; el 0,17% (3) fueron trasladadas a otra entidad. Adicionalmente, el 1,9% (34) fueron reportadas en trámite al momento del cierre del informe.⁷

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

⁷ Ibidem



**REGISTRADURÍA
NACIONAL DEL ESTADO CIVIL**

PROCESO

SISTEMA DE GESTIÓN
Y MEJORAMIENTO INSTITUCIONAL

CÓDIGO

SGFL01

FORMATO

INFORME

VERSIÓN

0

Aprobado: 15/11/2017

ESTADO Y TRATAMIENTO	ENERO	FEBRERO	MARZO	TOTAL
Cerrada	673	555	457	1685
(*) Cerrada con respuesta	660	552	455	1667
(*) Redireccionada	12	1	2	15
(*) Traslada	1	2		3
En trámite de respuesta al momento del reporte	6	6	22	34
Total general	679	561	479	1719


➤ **Servicios con mayor número de Peticiones, Quejas, Reclamos y Sugerencias en el primer trimestre de la vigencia 2024.**

En el primer trimestre de la vigencia 2024 se recibieron a nivel nacional un total de 46,706 PQRSDC. El 50,21% reportado por el nivel desconcentrado y el 49,79% por el nivel central. 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 23,27% del total de PQRSDC recibidas; en el nivel desconcentrado fue la Delegación de Meta, que recibió el 4,05% 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 0,34% del total. El canal virtual fue el más usado por los usuarios para la presentación de solicitudes, con un 79.39% y, con un 29.296%, el Correo Electrónico Institucional es el medio de recepción más utilizado.

Durante el Primer trimestre de la vigencia 2024, las peticiones representaron el 86,69% del total de PQRSDC recibidas en la entidad, para un total de 40.491 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) otras solicitudes relacionadas con el trámite de registro civil de nacimiento; solicitudes relacionadas con la expedición de copias de registro civil; 4) solicitudes relacionadas con la expedición de copias de registro civil; 5) expedición de certificado electoral; 6) solicitudes relacionadas con certificaciones laborales 7) peticiones relacionadas con anulación, corrección, reconstrucción y/o reposición del registro civil; 8) otras solicitudes relacionadas con el trámite de registro civil de defunción; 9) peticiones relacionadas con la Cedula Digital 10) peticiones relacionadas con el traslado de Cedula de Ciudadanía.

Las quejas y reclamos representaron para el periodo el 5,99% del total de PQRSDC recibidas en la entidad (46,706), para un total de 2.797 quejas y reclamos.

Los reclamos en el primer trimestre de 2024 representaron el 4,85% del total de PQRSDC recibidas en la entidad (46,706) con un total de 2.266 reclamos. Los cinco principales asuntos, trámites y servicios objeto de reclamos, fueron: 1) Otros asuntos relacionados con el Registro Civil de Nacimiento; 2) dificultades con la activación de cédula de ciudadanía digital; 3) demora

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

Aprobado: 15/11/2017

excesiva en para el trámite de cédula de ciudadanía; 4) Demora excesiva en la validación de registro civil; 5) otros asuntos relacionados con la cédula de ciudadanía.

Las quejas en primer trimestre representaron el 1,14% del total de PQRSDC recibidas en la entidad (46,706) con un total de 531 quejas. Los cinco principales asuntos objeto de queja fueron los siguientes: 1) otras actuaciones de un servidor público de la Registraduría; 2) la insatisfacción en la atención presencial; 3) la no atención presencial; 4) atención irrespetuosa de un servidor público; 5) Por incumplimiento en el horario de atención.

Para el macroproceso de Registro Civil e Identificación, en primer trimestre del 2024, las quejas y reclamos representaron el 4,56% del total de PQRSDC recibidas en la entidad, para un total de 2.130 quejas y reclamos. Los cinco principales asuntos, trámites y servicios objeto de reclamos fueron: 1) Otros asuntos relacionados con el Registro Civil de Nacimiento; 2) dificultades con la activación de cédula de ciudadanía digital; 3) demora excesiva en para el trámite de cédula de ciudadanía; 4) Demora excesiva en la validación de registro civil; 5) otros asuntos relacionados con la cédula de ciudadanía.

Para el macroproceso Electoral, en primer trimestre del 2024, las quejas y reclamos representaron el 0,1969% del total de PQRSDC recibidas en la entidad, para un total de 92 quejas y reclamos. Los principales asuntos, trámites y servicios objeto de reclamos fueron: 1) designación Jurados de Votación; 2) otros reclamos electorales; 3) reclamos sobre inscripción de cédulas; 4) reclamos sobre inconsistencias en el censo electoral; 5) Consulta en la página web de la información electoral

Las sugerencias en primer trimestre representaron el 0,33% del total de PQRSDC recibidas en la entidad con un total de 152 sugerencias

Tabla No. 11 Servicios de la RNEC que presentaron el mayor número de solicitudes – PQRSDC en el primer trimestre de 2024.

Tipología y eje temático de la solicitud	ENERO	FEBRERO	MARZO	TOTAL
Petición	15075	14290	11126	40491
P. - I.D. - C.C. - Certificados Excepcionales.	2672	2561	1225	6458
P. - I.D. - C.C. - Otros.	2830	2038	1574	6442
P. - I.D. - R.C.N. - Otros.	1709	1734	1355	4798
P. - I.D. - R.C. - Expedición de copias.	1327	1575	1121	4023
P. - E.L. - Certificado Electoral.	716	604	436	1756
P. - G.T.H. - Certificaciones Laborales.	399	709	408	1516
P. - I.D. - R.C. - Anulación/Corrección/Reconstrucción/Reposición.	471	458	560	1489



**REGISTRADURÍA
NACIONAL DEL ESTADO CIVIL**

PROCESO

SISTEMA DE GESTIÓN
Y MEJORAMIENTO INSTITUCIONAL

CÓDIGO

SGFL01

FORMATO

INFORME

VERSIÓN

0

Aprobado: 15/11/2017

P. - I.D. - R.C.D. - Otros.	380	454	294	1128
P. - I.D. - C.C. - Cedula Digital	282	302	354	938
P. - I.D. - C.C. - Traslado.	301	289	158	748
Reclamo	671	749	846	2266
R. - I.D. - R.C.N. - Otros.	203	229	186	618
R. - I.D. - C.C. - Dificultades con la activación de cédula digital	107	104	148	359
R. - I.D. - C.C. - Demora excesiva trámite.	96	108	74	278
R. - I.D. - R.C. - Demora excesiva validación del registro civil.	12	16	151	179
R. - I.D. - C.C. - Otros.	43	39	38	120
R. - I.D. - R.C. - Dificultades con el registro civil digital.	22	19	22	63
R. - I.D. - C.C. - Traslado .	14	27	13	54
R. - I.D. - R.C.- Anulación/Corrección/Reconstrucción/Reposición.	13	21	14	48
R. - I.D. - C.C. - Trámite cédula de ciudadanía digital	17	15	3	35
R. - E.L. - Designación Jurados de Votación.	2	7	26	35
Solicitud de Acceso a la Información	679	561	479	1719
A.I.P - Identificación y Registro Civil.	327	141	132	600
A.I.P - I.D. - Requisitos Cédula de Ciudadanía Digital.	10	38	90	138
A.I.P - I.D. - Registro Civil de Nacimiento - Otros.	41	66	30	137
A.I.P - I.D. - Otra Información Identificación.	34	37	45	116
A.I.P - I.D. - Inscripción Registro Civil de Nacimiento Extranjeros.	45	30	17	92
A.I.P - E.L. - Otra Información Electoral.	17	34	13	64
A.I.P - I.D. - Inscripción Registro Civil de Nacimiento Extemporáneo.	21	23	7	51
A.I.P - I.D. - Requisitos Cédula de Ciudadanía Primera Vez.	2	27	16	45
A.I.P - I.D. - Requisitos para la Inscripción en el Registro Civil.	25	8	5	38
A.I.P - I.D. - Traslado de documento.	7	7	17	31
A.I.P. - I.D. - Otra Información Identificación.	17	9	4	30
Consulta	319	596	189	1104
C. - Identificación	303	568	181	1052
C. - Electoral	5	13	5	23
C. - Jurídica	7	7	2	16
C. - Administrativas	4	8	1	13
Queja	204	162	165	531
Q.- Otras actuaciones servidor Público RNEC.	101	61	61	223



**REGISTRADURÍA
NACIONAL DEL ESTADO CIVIL**

PROCESO

SISTEMA DE GESTIÓN
Y MEJORAMIENTO INSTITUCIONAL

CÓDIGO

SGFL01

FORMATO


INFORME

VERSIÓN

0

Aprobado: 15/11/2017

Q. - Por insatisfacción en atención presencial.	36	48	43	127
Q. - Otras actuaciones servidor Público RNEC.	31	29	26	86
Q. - Por no atención presencial.	6	2	11	19
Q. - Por atención irrespetuosa del servidor público.	4	9	5	18
Q. - Por incumplimiento en el horario de atención.	5	2	10	17
Q. - No competencia de la RNEC.	12	4	1	17
Q. - Por no atención de llamadas telefónicas.	2	2	3	7
Q.- Por la actuación de un Delegado de la Registraduría en un puesto de votación.	3	1	1	5
Q. - Por insatisfacción en atención del chat.	1	1	1	3
Felicitaciones	201	96	46	343
F. - A la RNEC por su gestión.	110	49	4	163
F. - A una Dependencia por su gestión.	12	23	24	59
F. - A la RNEC por su oferta de trámites y servicios.	30	11	3	44
F. - A un Servidor Público por disposición en la atención.	16	11	11	38
F. - A un Servidor Público por su gestión.	17	2	4	23
F. - A la RNEC por la logística electoral dispuesta para la jornada de votación.	16			16
Sugerencia	31	109	12	152
S. - I.D. - Registro Civil.	14	51	7	72
S. - I.D. - Cédula de Ciudadanía.	8	40	3	51
S. - G.T.H. - Gestion Del Talento Humano.		7		7
S. - G.A.F. - Otras.	3	2		5
S. - E.L. - Electoral.	1	3		4
S. - G.T.I. - Otras.	2	2		4
S. - G.J. - Gestion Juridica.	1	1	1	3
S. - I.D. - Tarjeta de Identidad.	1	1		2
S. - P.D.E. - Planeación Y Direccionamiento Estratégico.		2		2
S. - C.P. - Mejora diseño y accesibilidad de la página web.	1			1
S. G.A.F. Mejora por instalaciones y accesibilidad a las oficinas.			1	1
Denuncia	54	24	22	100
D. - No competencia de la RNEC.	15	12	11	38
D. - Dependencia de la Entidad.	15	4	4	23
D. - Electoral	15	4		19
D. - Servidor Público RNEC.	3	2	6	11
D. - Suplantación identificación.	4			4
D. - Cobro indebido de dineros.	1	2	1	4

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

Aprobado: 15/11/2017

D. Denuncia de Corrupción.	1			1
Total general	17234	16587	12885	46706


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 (primer trimestre 2024 – 46.706) se redujeron en un 34,04% con respecto a las recibidas en el mismo periodo de gestión de la vigencia anterior (primer trimestre 2023 – 70.819) y redujeron en un 31,69% con respecto a las PQRSDC recibidas en el trimestre inmediatamente anterior (cuarto trimestre 2023 – 68.374).

En lo que respecta al comportamiento de las quejas y reclamos recibidos en primer trimestre de la vigencia 2024 frente al mismo periodo de gestión de la vigencia anterior (primer trimestre 2023), disminuyó el número de quejas y reclamos recibidos. Mientras en primer trimestre del 2023 se recibieron 3.088 quejas y reclamos, en primer trimestre del 2024 se registraron 2.797 quejas y reclamos. Por otra parte, en términos relativos el porcentaje de participación de las quejas y reclamos frente al total de solicitudes aumentó, mientras en primer trimestre del 2023 las quejas y reclamos representaban aproximadamente el 4,36% del total de PQRSDC (70.819), en primer trimestre del 2024, representaron el 5,99% del total de solicitudes (40.706).

Haciendo una comparación entre el comportamiento de las quejas y reclamos recibidos en el primer trimestre de la vigencia 2024 frente al periodo inmediatamente anterior (cuarto trimestre 2023), se observa un leve aumento en su participación frente al total de PQRSDC recibidas. Mientras en el cuarto trimestre del 2023 se recibieron 3.494 quejas y reclamos, las cuales representaron el 5.11% del total de solicitudes, en primer trimestre del 2024 se registraron 2.797 quejas y reclamos, las cuales representaron el 5,99% 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 primer trimestre de la vigencia 2024 discriminado por mes.....	4
Tabla No. 2 Total de PQRSDC recibidas por la RNEC en el primer trimestre de la vigencia 2024 discriminado por nivel administrativo.	5
Tabla No. 3. Total de PQRSDC recibidas por la RNEC en el primer trimestre de 2024 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 primer trimestre de la vigencia 2024 discriminado por tipo de solicitud.....	6
Tabla No. 5 Tiempos de respuesta y tratamiento de la Registraduria 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 primer trimestre de 2024.....	7
Tabla No. 8 Total tiempos promedio de respuesta y tratamiento (días hábiles) a las solicitudes de acceso a la información pública en el primer trimestre de 2024.....	8
Tabla No. 9 Total de Traslados de las PQRSDC recibidas por la RNEC en el primer trimestre de 2024.....	8
Tabla No. 10. Estado y tratamiento Solicitudes de Acceso a la Información Pública	8
Tabla No. 11 Servicios de la RNEC que presentaron el mayor número de solicitudes – PQRSDC en el primer trimestre de 2024.....	10

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: Mauren Lorena Salazar Avila Auxiliar administrativo Enrique Andres Bohorquez Técnico administrativo
Consolidación y presentación del informe trimestral: Diego Fernando Zabala Baracaldo Coordinador de Peticiones, Quejas y Reclamos	Aprobación del informe: Zamira Marcela Gómez Carrillo 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 PRIMER TRIMESTRE - 2024