



INFORME DE PQRSDC DE LA RNEC

Tercer trimestre de 2022

“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 2022 a 30 de septiembre de 2022)**

2


Bogotá, D.C., 31 de octubre de 2022

 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 2022. 4
- Tiempos legales y promedio de tratamiento y respuesta de las solicitudes de PQRSDC recibidas en el tercer trimestre de la vigencia 2022. 6
- Traslados por competencia a las solicitudes de PQRSDC recibidas en el tercer trimestre de la vigencia 2022. 8
- Servicios con mayor número de Peticiones, Quejas, Reclamos y Sugerencias en el tercer trimestre de la vigencia 2022. 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 2022.

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 2022, 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 2022.

La Registraduría Nacional del Estado Civil – RNEC recibió y tramitó durante el tercer trimestre de la vigencia 2022, un total de **63.666** PQRSDC.

Tabla No. 1 Total de PQRSDC recibidas por la RNEC en el tercer trimestre de la vigencia 2022 discriminado por mes.

SOLICITUDES/MES	JULIO	AGOSTO	SEPTIEMBRE	TOTAL
PQRSDC	18515	20763	24388	63.666

Fuente. Coordinación de Peticiones, Quejas y Reclamos.


El mayor número de solicitudes fueron recibidas en el mes de septiembre, en el cual se recibieron 24.388 PQRSDC, correspondientes al (38,31%) del total de peticiones. En el mes de agosto se recibieron un total de 20.763 (32,61%) de las solicitudes y en julio 18.515, el (29,08%) 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.

	PROCESO	SISTEMA DE GESTIÓN Y MEJORAMIENTO INSTITUCIONAL	CÓDIGO	SGFL01
	FORMATO	INFORME	VERSIÓN	0

Aprobado: 15/11/2017

El 53.88% (34.304) fueron recibidas en el nivel central y 46.12% (29.362) fueron recibidas en el nivel desconcentrado.

Tabla No. 2 Total de PQRSDC recibidas por la RNEC en el tercer trimestre de la vigencia 2022 discriminado por nivel administrativo.⁴

NIVEL ADMINISTRATIVO/MES	JULIO	AGOSTO	SEPTIEMBRE	TOTAL
Nivel central	10053	11258	12993	34304
Nivel Desconcentrado	8462	9505	11395	29362
Total general	18515	20763	24388	63666


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 56,16% (35.758) del total de PQRSDC (63.666), seguido por el canal medio físico o de recibo de correspondencia, el cual concentró la radicación del 22,78% (14.500), el canal presencial en el cual se recibieron el 18,21% (11.591) y por último el canal telefónico en el cual se recibieron el 2,85% (1.817) 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 2022 discriminadas por el canal de atención por medio del cual se recibió la solicitud.

CANAL DE ATENCIÓN/MES	JULIO	AGOSTO	SEPTIEMBRE	TOTAL
Virtual	10972	11573	13213	35758
Medio Físico	4453	5011	5036	14500
Presencial	2323	3583	5685	11591
Telefónico	767	596	454	1817
Total general	18515	20763	24388	63666

Fuente. Coordinación de Peticiones, Quejas y Reclamos.

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

Aprobado: 15/11/2017

Del total de 63.666 PQRSDC recibidas, 54.586, es decir, el 85,74%, corresponden a peticiones, 2.939 (4,62%) a consultas, 2.508 (3,94%) a orientaciones, 1.206 (1,89%) a reclamos, 1.180 (1,85%) a solicitudes de acceso a la información⁵, 585 (0,92%) a quejas, 454 (0,71%) a felicitaciones, 166 (0,26%) a denuncias y 42 (0,07%) a sugerencias.

Tabla No. 4 Total de PQRSDC recibidas por la RNEC en el tercer trimestre de la vigencia 2022 discriminado por tipo de solicitud.

TIPOLOGÍA DE LA SOLICITUD	JULIO	AGOSTO	SEPTIEMBRE	TOTAL
Petición	16859	18289	19438	54586
Consulta	625	1184	1130	2939
Orientación	87	133	2288	2508
Reclamo	334	377	495	1206
Solicitud de acceso a la información pública	258	318	604	1180
Queja	147	185	253	585
Felicitación	126	214	114	454
Denuncia	66	52	48	166
Sugerencia	13	11	18	42
Total	18515	20763	24388	63666

Fuente. Coordinación de Peticiones, Quejas y Reclamos.

6


➤ **Tiempos legales y promedio de tratamiento y respuesta de las solicitudes de PQRSDC recibidas en el tercer trimestre de la vigencia 2022.**

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

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

	petionario.
--	-------------

Fuente. Coordinación de Peticiones, Quejas y Reclamos

Las PQRSDC recibidas por la RNEC en el tercer trimestre de la vigencia 2022 fueron objeto de tratamiento en un tiempo promedio de 2 días hábiles. Fueron cerradas con respuesta en un promedio de 2 días y archivadas en un promedio de 9 días.

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	11,72	8,90	5,84	9
Archivada	2,83	2,43	1,87	2
Total general	2,94	2,50	1,90	2

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:


7

Tabla No. 7 Total tiempos promedio de respuesta y tratamiento (días hábiles) a las PQRSDC en el tercer trimestre de 2022.

TIEMPOS DE TRATAMIENTO Y RESPUESTA	JULIO	AGOSTO	SEPTIEMBRE	TOTAL
Petición	2,87	2,32	1,84	2
Queja	2,27	1,79	2,33	2
Consulta	5,76	6,18	5,24	6
Reclamo	1,72	1,74	1,62	2
Sugerencia	6,08	1,78	3,44	4
Solicitud de acceso a la información pública	2,75	1,86	1,68	2
Felicitación	1,13	1,36	3,14	2
Orientación	1,07	1,02	1,03	1
Denuncia	3,57	11,85	3,44	7
Total general	2,92	2,50	1,90	2

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 denuncias registraron un tiempo promedio aproximado de tratamiento y cierre de 7 días, las consultas registraron un tiempo promedio aproximado de tratamiento y cierre de 6 días, las sugerencias registraron un tiempo promedio aproximado de tratamiento y cierre de 4 días; las peticiones, las quejas, los reclamos, las

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

Aprobado: 15/11/2017

solicitudes de acceso a la información pública⁶ y las felicitaciones registraron un tiempo promedio aproximado de tratamiento y cierre de 2 días,

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 2022.

SOLICITUDES DE ACCESO A LA INFORMACIÓN PÚBLICA	JULIO	AGOSTO	SEPTIEMBRE	TOTAL
Trasladadas	1,98	1,43	1,47	1,63
Redireccionadas	1,24	1,25	1,28	1,26
Cerradas con respuesta.	2,83	2,43	1,87	2
Archivada	11,72	8,90	5,84	9

Fuente. Coordinación de Peticiones, Quejas y Reclamos

➤ **Traslados por competencia a las solicitudes de PQRSDC recibidas en el tercer trimestre de la vigencia 2022.**


Del total de 63.666 PQRSDC recibidas 10.121, correspondientes al 15,89%, fueron redireccionadas o trasladadas por competencia. 9.864 (97,46 %) redireccionadas a nivel interno, y 257 (2,53%) 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 2022.

TRASLADOS Y REDIRECCIONAMIENTOS POR COMPETENCIA	JULIO	AGOSTO	SEPTIEMBRE	TOTAL
Direccionamientos por competencia	2946	3384	3534	9864
Petición	2737	3091	3197	9025
Queja	25	34	52	111
Consulta	31	33	26	90
Reclamo	107	157	189	453
Sugerencia	2		5	7
Solicitud de acceso a la información pública	35	44	52	131
Felicitación	3	8	4	15
Orientación	2	15	5	22
Denuncia	4	2	4	10
Traslados por competencia.	90	99	68	257
Petición	85	86	63	234
Queja	2	4	1	7
Consulta	1	1	1	3
Reclamo	1		1	2
Sugerencia		1		1
Solicitud de acceso a la información pública	1	6	1	8
Denuncia		1	1	2
Total general	3036	3483	3602	10121

Fuente. Coordinación de Peticiones, Quejas y Reclamos

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

Del total de solicitudes de acceso a la información pública radicadas y tramitadas en el tercer trimestre (1180), el 95,76 % (1130) fueron reportadas cerradas, de las cuales el 92,65% (1047) se cerraron con respuesta; el 6,90% (78) se direccionaron a otra unidad; el 0,44% (5) fueron trasladadas a otra entidad. Adicionalmente, 1,69% (20) se reportan archivadas, y el 2,54% (30) fueron reportadas en trámite al momento del cierre del informe.⁷

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


ESTADO Y TRATAMIENTO	JULIO	AGOSTO	SEPTIEMBRE	TOTAL
Cerrada	241	309	580	1130
(*) Cerrada con respuesta	214	277	556	1047
(*) Redireccionada	25	30	23	78
(*) Traslada	2	2	1	5
Archivada	9	7	4	20
En trámite de respuesta al momento del reporte	8	2	20	30
Total general	258	318	604	1180

➤ **Servicios con mayor número de Peticiones, Quejas, Reclamos y Sugerencias en el tercer trimestre de la vigencia 2022.**

En el tercer trimestre de la vigencia 2022 se recibieron a nivel nacional un total de 63.666 PQRSDC. El 53,88% reportado por el nivel central y el 46,12% 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 29,16% del total de PQRSDC recibidas; en el nivel desconcentrado fue la Delegación del Meta, que recibió el 4,15% 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 segundo país con mayor número de solicitudes, con el 0,31% del total. El canal virtual fue el más usado por los usuarios para la presentación de solicitudes, con un 56,16% y, con un 29,18%, el Formulario Virtual de Atención es el medio de recepción más utilizado.

Durante el tercer trimestre de la vigencia 2022, las peticiones representaron el 85,74% del total de PQRSDC recibidas en la entidad, para un total de 54.586 peticiones. Los diez principales trámites, servicios y asuntos objeto de solicitudes ciudadanas fueron: 1) Expedición de certificados; 2) otras solicitudes relacionadas con el trámite de la cédula de ciudadanía; 3) solicitud de agendamiento para tramitar la cedula de ciudadanía; 4) expedición de copias de registro civil; 5) otras solicitudes relacionadas con el trámite del registro civil de nacimiento; 6) peticiones relacionadas con anulación, corrección, reconstrucción y/o reposición del registro civil; 7) expedición de certificado electoral; 8) otras solicitudes relacionadas con el trámite del registro civil de defunción; 9) traslado de la cédula de ciudadanía y 10) peticiones relacionadas a la cedula digital.

⁷ Ibidem

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

Aprobado: 15/11/2017

Las quejas y reclamos representaron para el periodo el 2,81% del total de PQRSDC recibidas en la entidad (63.666), para un total de 1.791 quejas y reclamos.


Los reclamos en el tercer trimestre de 2022 representaron el 1,89% del total de PQRSDC recibidas en la entidad (63.666) con un total de 1.206 reclamos. Los cinco principales asuntos, trámites y servicios objeto de reclamos, fueron: 1) trámite de cédula de ciudadanía digital; 2) demora excesiva en para el trámite de cédula de ciudadanía; 3) No disponibilidad para agendamiento de cedula de ciudadanía; 4) Dificultades proceso de agendamiento y 5) otros reclamos sobre cedula de ciudadanía.

Las quejas en tercer trimestre representaron el 0,92% del total de PQRSDC recibidas en la entidad (63.666) con un total de 585 quejas. Los cinco principales asuntos objeto de queja fueron los siguientes: 1) la insatisfacción en la atención presencial; 2) la no atención presencial; 3) otras actuaciones de un servidor público de la Registraduría; 4) atención irrespetuosa de un servidor público; y 5) Por incumplimiento en el horario de atención.

Para el macroproceso de Registro Civil e Identificación, en tercer trimestre del 2022, las quejas y reclamos representaron el 2,24% del total de PQRSDC recibidas en la entidad, para un total de 1428 quejas y reclamos. Los cinco principales asuntos, trámites y servicios objeto de reclamos fueron: 1) trámite de cédula de ciudadanía digital; 2) demora excesiva en el trámite de cédula de ciudadanía; 3) No disponibilidad para agendamiento; 4) Dificultades proceso de agendamiento y 5) Otros reclamos asociados a la cedula de ciudadanía.

Para el macroproceso Electoral, en tercer trimestre del 2022, las quejas y reclamos representaron el 0,10% del total de PQRSDC recibidas en la entidad, para un total de 66 quejas y reclamos. Los principales asuntos, trámites y servicios objeto de reclamos fueron: 1) Designación Jurados de Votación; 2) Otros reclamos electorales; 3) Producto no conforme; 4) Resultados electorales y 5) Trocamiento y/o perdida de cédulas de ciudadanía en la jornada electoral.

Las sugerencias en tercer trimestre representaron el 0,07% del total de PQRSDC recibidas en la entidad, con un total de 42 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 2022.

Tipología y eje temático de la solicitud	JULIO	AGOSTO	SEPTIEMBRE	TOTAL
Petición	16859	18289	19438	54586
P - I. - Expedición de certificados	1961	2807	2725	7493
P. - I.D. - C.C. - Otros.	1309	1415	2060	4784
P. - I.D. - C.C. - Agendamiento.	1283	1419	1582	4284
P. - I.D. - R.C. - Expedición de copias.	1136	1395	1472	4003
P. - I.D. - R.C.N. - Otros.	1085	1468	1355	3908
P. - I.D. - R.C. - Anulación/Corrección/Reconstrucción/Reposición.	766	853	980	2599
P. - E.L. - Certificado Electoral.	1425	557	386	2368
P. - I.D. - R.C.D. - Otros.	502	612	512	1626
P. - I.D. - C.C. - Traslado.	402	496	448	1346
P. - I.D. - C.C. - Cédula Digital	158	291	644	1093
Queja	147	185	253	585
Q. - Por insatisfacción en atención presencial.	69	109	176	354
Q. - Por no atención presencial.	13	25	30	68
Q.- Otras actuaciones servidor Público RNEC.	18	12	21	51
Q. -Por atención irrespetuosa del servidor público.	16	8	6	30
Q. -Por incumplimiento en el horario de atención.	3	12	6	21
Q. - Por no atención de llamadas telefónicas.	4	2	2	8
Q. - Por no atención del fan page.	4	3		7
Q. - No competencia de la RNEC.	2	1	2	5
Q. - Por insatisfacción en atención del chat.	1	2	1	4
Consulta	625	1184	1130	2939
C. - Identificación	188	400	406	994
C. - Electoral	10	7	21	38
Reclamo	334	377	495	1206
R. - I.D. - C.C. - Trámite Cédula de Ciudadanía Digital	47	105	163	315
R. - I.D. - C.C. - Demora excesiva trámite.	34	41	92	167
R. - I.D. - C.C. - No disponibilidad para agendamiento.	32	28	14	74
R. - I.D. - C.C. - Dificultades proceso de agendamiento.	19	43	8	70
R. - I.D. - C.C. - Otros.	18	13	32	63
R. - E.L. - Designación Jurados de Votación.	15	8	17	40
R. - I.D. - C.C. - Producto no conforme.	10	10	17	37
R. - I.D. - R.C. - Anulación/Corrección/Reconstrucción/Reposición.	13	11	12	36
R. - I.D. - T.I. - Demora excesiva trámite.	9	8	4	21
R. - I.D. - C.C. - Trámite Duplicado.	8	8	4	20
Sugerencia	13	11	18	42
S. - I.D. - Cédula de Ciudadanía.	1	2	5	8
S. - I.D. - Registro Civil.	2	4	1	7
S. - G.T.I. - Otras.	1		1	2
S. - I.D. - Tarjeta de Identidad.	1		1	2
S. - G.A.F. - Mejora por instalaciones y accesibilidad a las oficinas.			2	2
S. - G.T.I. - Mejora acceso a las plataformas para		1		1



**REGISTRADURÍA
NACIONAL DEL ESTADO CIVIL**

PROCESO

SISTEMA DE GESTIÓN
Y MEJORAMIENTO INSTITUCIONAL

CÓDIGO

SGFL01

FORMATO

INFORME

VERSIÓN

0


Aprobado: 15/11/2017

trámites página web.				
S. - C.P. - Mejora diseño y accesibilidad de la página web.		1		1
Solicitud de acceso a la información pública	258	318	604	1180
A.I.P - I.D. - Requisitos Cédula de Ciudadanía Digital.	37	48	239	324
A.I.P - I.D. - Otra Información Identificación.	15	17	55	87
A.I.P - I.D. - Registro Civil de Nacimiento - Otros.	11	28	40	79
A.I.P - I.D. - Inscripción Registro Civil de Nacimiento Extranjeros.	16	28	33	77
A.I.P - I.D. - Agendamiento trámites de identificación.	14	44	4	62
A.I.P - E.L. - Otra Información Electoral.	6	9	12	27
A.I.P - Otra Información.	4	14	7	25
A.I.P - I.D. - Requisitos para la Inscripción en el Registro Civil.	2	4	17	23
A.I.P - I.D. - Requisitos cédula de ciudadanía digital		8	15	23
A.I.P - I.D. - Inscripción Registro Civil de Nacimiento Extemporáneo.	4	8	10	22
A.I.P - I.D. - Traslado de documento.	6	6	9	21
Felicitación	126	214	114	454
F. - A una Dependencia por su gestión.	106	185	40	331
F. - A un Servidor Público por su gestión.	5	7	33	45
F. - A un Servidor Público por disposición en la atención.	8	17	17	42
F. - A la RNEC por su gestión.	7	5	22	34
Orientación	87	133	2288	2508
O. - Lugar al cual debe dirigirse a realizar su trámite	15	6	2154	2175
O. - Otro tipo de Orientación.	72	127	134	333
Denuncia	66	52	48	166
D. - Noticias Falsas RNEC.	11			11
D. - No competencia de la RNEC.	6	2	2	10
D. - Denuncia de Corrupción.	2	2	4	8
D. - Servidor Público RNEC.	2	3	3	8
D. - Cobro indebido de dineros.		5	2	7
D. - Dependencia de la Entidad.	3	3		6
D. - Suplantación identificación.	3		1	4
Total general	18515	20763	24388	63666

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 2022 – 63.666) se redujeron en un 1,53% con respecto a las recibidas en el mismo periodo de gestión de la vigencia anterior (tercer trimestre 2021 – 64.655) y redujeron en un 8,56% con respecto a las PQRSDC recibidas en el trimestre inmediatamente anterior (segundo trimestre 2022 – 69.627).

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

Aprobado: 15/11/2017

En lo que respecta al comportamiento de las quejas y reclamos recibidos en tercer trimestre de la vigencia 2022 frente al mismo periodo de gestión de la vigencia anterior (tercer trimestre 2021), disminuyó el número de quejas y reclamos recibidos. Mientras en tercer trimestre del 2021 se recibieron 5.229 quejas y reclamos, en tercer trimestre del 2022 se registraron 1.791 quejas y reclamos. Por otra parte, en términos relativos el porcentaje de participación de las quejas y reclamos frente al total de solicitudes también disminuyó, mientras en tercer trimestre del 2021 las quejas y reclamos representaban aproximadamente el 8,09% del total de PQRSDC (64.655), en tercer trimestre del 2022, representaron el 2,81% del total de solicitudes (63.666).

Haciendo una comparación entre el comportamiento de las quejas y reclamos recibidos en el tercer trimestre de la vigencia 2022 frente al periodo inmediatamente anterior (segundo trimestre 2022), se observa una disminución en su participación frente al total de PQRSDC recibidas. Mientras en el segundo trimestre del 2022 se recibieron 2.300 quejas y reclamos, las cuales representaron el 3,3% del total de solicitudes, en tercer trimestre del 2022 se registraron 1.791 quejas y reclamos, las cuales representaron el 2,81% 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 2022 discriminado por mes.....	4
Tabla No. 2 Total de PQRSDC recibidas por la RNEC en el tercer trimestre de la vigencia 2022 discriminado por nivel administrativo.	5
Tabla No. 3. Total de PQRSDC recibidas por la RNEC en el tercer trimestre de 2022 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 2022 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 2022.....	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 2022.	8
Tabla No. 9 Total de Traslados de las PQRSDC recibidas por la RNEC en el tercer trimestre de 2022.....	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 2022.....	11

Reporte de la información: Registadores Distritales y Delegados Departamentales en el Nivel Desconcentrado: Formato FURCS Oficinas Centrales: Aplicativo Sistema Interno de Correspondencia (SIC) Dirección de Gestión Electoral - URIEL Grupo de PQR: AFURCS	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- 2022