



**REGISTRADURÍA
NACIONAL DEL ESTADO CIVIL**

RN - REP

Pereira Risaralda, septiembre 28 de 2023

Señor(a)
ALIRIA JIMENEZ
C.C. 33965409

ASUNTO: Respuesta Formulario de Atención al colombiano.
Radicado N°001531 del 26/09/2023

Cordial Saludo respetado usuario (a) de la Registraduría Nacional del Estado Civil

De conformidad con lo dispuesto en el artículo 21 de la Ley 1755 de 2015 y el procedimiento de atención de Pqrsdc vigente, de manera atenta informamos que en calidad de Registradores Especiales de Pereira de la Registraduría Nacional del Estado Civil - RNEC, recibimos la queja presentada por usted mediante formulario escrito de atención bajo radicado No 001531 del 26/09/2023, con ocasión a su inconformidad frente a la atención en cuanto al tiempo de espera prestada por parte de una de las funcionarias del área de copias de registro civil de la Registraduría Especial.

Ofrecemos excusas si se sintió mal atendida y por los inconvenientes generados, teniendo en cuanto lo anterior informamos que se realizará la retroalimentación respectiva para que esta situación no se presente a futuro.

En virtud de lo anterior se revisó su inconformidad y se pudo determinar lo siguiente: Al momento de usted ingresar a las instalaciones de la Registraduría fue atendida en el módulo de información y se le asignó el turno No C32 hora de entrega 12:39 m para realizar trámite de copia de registro civil en el módulo 1, y anterior a este habían 4 turnos pendientes por atender, sin embargo de lo referido en su escrito de queja, no es posible establecer que el funcionario de Registro civil haya demorado un lapso de tiempo no razonable en su atención ya que de acuerdo a lo evidenciado fue atendida 21 minutos posterior a la entrega del digiturno, adicional a ello, cada trámite a cada ciudadano, no tiene un tiempo preestablecido de atención y no todos los aplicativos esta dispuestos para el mismo servicio, razón por la cual solo un funcionario puede prestar el servicio.





REGISTRADURÍA NACIONAL DEL ESTADO CIVIL

Otra inconformidad en su escrito es sobre el uso del celular en algunos funcionarios, es normal que los funcionarios tengan comunicación vía telefónica por dos razones, la primera, algunos funcionarios en la prestación del servicio deben atender llamadas telefónicas de ciudadanos adscritos a programas de cedula otorgados o realizados por esta entidad, lo que requiere y demanda de una constante comunicación con el ciudadano beneficiario de dicho programa, y segundo el horario en el cual usted fue atendida es establecida en la Registraduría especial como horario de almuerzo, por tal razón, se han establecido horarios de alternancia entre los funcionarios, a fin de dar continuidad al servicio. Por lo tanto, en ese momento algunos funcionarios se encontraban en cambio de turno para tomar su hora de almuerzo lo que implica en que en ese horario tengan comunicaciones personales

La Registraduría Nacional del Estado Civil, tiene como política principal brindar una atención esmerada al colombiano y especialmente en dar aplicación a las políticas de calidad, la prioridad existente es brindar una excelente atención con absoluto respeto al usuario de nuestra entidad.

Por último, ante la imposibilidad de notificar personalmente al quejoso, y al no contar con la dirección de domicilio, teléfono y/o correo electrónico, se procede a realizar la notificación por aviso en página web de la Registraduría Nacional del Estado civil www.registraduria.gov.co

Para constancia se firma en la ciudad de Pereira a los veintisiete (28) días del mes de septiembre de 2023.

NORA ELENA URIBE CEBALLOS

Registrador Especial del Estado Civil de Pereira

Encargado de ambos despachos, según Resolución Nro. 361 del 25 de septiembre de 2023.

Elaboro: Blanca Edith Gil