



Presencial



Virtual



Telefónico



Físico

INFORME DE PQRSDC DE LA RNEC

Cuarto trimestre de 2025

 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) **Cuarto trimestre** **(Periodo 01 de octubre de 2025 a 31 de diciembre de 2025)**

2

Bogotá, D.C., 19 de enero de 2026

 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

1. Estadísticas de las solicitudes de PQRSDC recibidas en el cuarto trimestre de la vigencia 2025.	4
2. Tiempos legales y promedio de tratamiento y respuesta de las solicitudes de PQRSDC recibidas en el cuarto trimestre de la vigencia 2025.	6
3. Traslados por competencia a las solicitudes de PQRSDC recibidas en el cuarto trimestre de la vigencia 2025.	8
4. Servicios con mayor número de Peticiones, Quejas, Reclamos y Sugerencias en el cuarto trimestre de la vigencia 2025.....	10
5. Comparativo de las PQRSDC recibidas en el periodo de gestión frente al periodo inmediatamente anterior y el mismo periodo en la vigencia anterior.....	14

 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 CUARTO TRIMESTRE - VIGENCIA 2025.

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 cuarto trimestre de la vigencia 2025, 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.

1. Estadísticas de las solicitudes de PQRSDC recibidas en el cuarto trimestre de la vigencia 2025.

La Registraduría Nacional del Estado Civil – RNEC recibió y tramitó durante el cuarto trimestre de la vigencia 2025, un total de **47.325** PQRSDC.

Tabla No. 1 Total de PQRSDC recibidas por la RNEC en el cuarto trimestre de la vigencia 2025 discriminado por mes.

SOLICITUDES/MES	OCTUBRE	NOVIEMBRE	DICIEMBRE	TOTAL
PQRSDC	19.073	14.809	13.443	47.325

Fuente. Coordinación de Peticiones, Quejas y Reclamos.

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 abril y el 30 de junio de 2025 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 mayor número de solicitudes fueron recibidas en el mes de octubre en el cual se recibieron 19.073 PQRSDC, correspondientes al 40.3% del total de peticiones. En el mes de noviembre se recibieron un total de 14.809 proporcional al 31.29% de las solicitudes y en el mes de diciembre un total de 13.443 equivalente al 28.4% restante.

El 42,5% (20.099) fueron recibidas en el nivel central y el 57,52% (27.226) fueron recibidas en el nivel desconcentrado.

Tabla No. 2 Total de PQRSDC recibidas por la RNEC en el cuarto trimestre de la vigencia 2025 discriminado por nivel administrativo y mes.⁴

NIVEL ADMINISTRATIVO/MES	OCTUBRE	NOVIEMBRE	DICIEMBRE	TOTAL
Nivel central	8.010	6.160	5.292	20.099
Nivel Desconcentrado	11.063	8.649	7.514	27.226
Total, general	19.073	14.809	13.443	47.325

Fuente. Coordinación de Peticiones, Quejas y Reclamos

De un total de PQRSDC equivalente a 47.325, el canal más utilizado por los usuarios para la radicación de solicitudes fue el canal virtual por medio del cual se recibieron el 76,73% (36.313), seguido por el medio físico o de recibo de correspondencia con el 14,62% (6.920), en tercer lugar se encontró el canal presencial que concentró la radicación del 6,09% (2.885) y por último el canal telefónico a través del cual se recibieron el 2,55% (1.207) 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 cuarto trimestre de 2025 discriminadas por el canal de atención por medio del cual se recibió la solicitud en cada mes.

CANAL DE ATENCIÓN/MES	OCTUBRE	NOVIEMBRE	DICIEMBRE	TOTAL
Virtual	14.372	11.252	10.689	36.313
Medio Físico	3.098	2.173	1.649	6.920
Presencial	1.113	910	862	2.885
Telefónico	490	474	243	1.207
Total, general	19.073	14.809	13.443	47.325

Fuente. Coordinación de Peticiones, Quejas y Reclamos.

Del total de 47.325 PQRSDC recibidas, 37.056, es decir el 78,3 %, corresponden a peticiones, 1.704 (3,6%) equivalen a peticiones entre autoridades, 1.449 (3,06%) a

 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 información⁵, 39 (0,08%) solicitud de congresistas, 2.770 (5,85%) solicitud de documentos, 1.821 (3,84%) a reclamos, 1.371 (2,89%) a consultas, 532 (1,12%) a quejas, 89 a felicitaciones (0,18%), 100 (0,21%) a sugerencias y 371 (0,78%) a denuncias.

Tabla No. 4 Total de PQRSDC recibidas por la RNEC en el cuarto trimestre de la vigencia 2025 discriminado por tipo de solicitud en cada mes.

TIPOLOGÍA DE LA SOLICITUD	OCTUBRE	NOVIEMBRE	DICIEMBRE	TOTAL
Petición	15.251	11.524	10.281	37.056
Peticiones entre autoridades	636	550	518	1.704
Solicitud de Acceso a la Información	588	495	366	1.449
Solicitud de congresistas	18	6	15	39
Solicitud de documentos	862	1005	903	2.770
Reclamo	843	487	491	1.821
Consulta	384	426	561	1.371
Queja	208	146	178	532
Felicitación	37	39	13	89
Sugerencia	29	35	36	100
Denuncias	217	76	78	371
Total	19.073	14.789	13.440	47.302

Fuente. Coordinación de Peticiones, Quejas y Reclamos.

NOTA: De un total correspondiente a 47.325 existen 23 PQRS que no se encuentran clasificadas dentro de una tipología, por lo cual no se encuentran incluidas dentro de la tabla No 4.

2. Tiempos legales y promedio de tratamiento y respuesta de las solicitudes de PQRSDC recibidas en el cuarto trimestre de la vigencia 2025.

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:

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. 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 cuarto trimestre de la vigencia 2025 fueron objeto de tratamiento en un tiempo promedio de 2 días hábiles (ver tabla No 6).

7

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	OCTUBRE	NOVIEMBRE	DICIEMBRE	TOTAL
Cerrada	5.7	5.3	4.7	5.3
Total, general	5.7	5.3	4.7	5.3

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 cuarto trimestre de 2025.

TIEMPOS DE TRATAMIENTO Y RESPUESTA	OCTUBRE	NOVIEMBRE	DICIEMBRE	TOTAL
Petición	5.5	5.4	4.7	5.2
Peticiones entre autoridades	4.6	4.1	4.6	4.3
Solicitud de Acceso a la Información	3.9	2.8	2.7	3.1
Solicitud de congresistas	14.8	9.0	6.3	10
Solicitud de documentos	5.8	4.9	5.2	5.3

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

Aprobado: 15/11/2017

Reclamo	10.1	9.4	8.2	9.2
Consulta	6.1	3.5	2.9	4.1
Queja	9.5	9.2	7.1	8.6
Felicitación	3.6	4.4	3.9	3.9
Sugerencia	9.6	8.0	7.9	8.5
Denuncias	10.1	7.5	6.3	5.4
Total, general	7.6	6.2	5.4	6.1

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 peticiones registraron un tiempo promedio de respuesta de 5 días, mientras que las solicitudes de acceso a la información pública⁶ y de documentos tuvieron en promedio 3 y 5 días de tratamiento respectivamente. Por otra parte, las denuncias, sugerencias y reclamos tuvieron un tiempo de procesamiento promedio igual a 5,8 y 9 días; las felicitaciones registraron un tiempo de 3 días; las peticiones entre autoridades fueron tratadas en 4 días aproximadamente y la solicitud de congresistas en 10 días entre su tratamiento y cierre.

8

Tabla No. 8 Total tiempos promedio de respuesta y tratamiento (días hábiles) a las solicitudes de acceso a la información pública en el cuarto trimestre de 2025.

SOLICITUDES DE ACCESO A LA INFORMACIÓN PÚBLICA	OCTUBRE	NOVIEMBRE	DICIEMBRE	TOTAL
Trasladadas	2.4	2.6	2.4	2.5
Redireccionadas	2.1	2.4	2.7	2.4
Cerradas con respuesta.	2.0	1.8	1.7	1.8

Fuente. Coordinación de Peticiones, Quejas y Reclamos

Los resultados de la tabla 8 muestran que el tiempo total de respuesta para las PQRSDC trasladadas y redireccionadas fue equivalente a dos días, y para las respuestas entregadas a los ciudadanos el tiempo fue de 1 día.

3. Traslados por competencia a las solicitudes de PQRSDC recibidas en el cuarto trimestre de la vigencia 2025.

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 47.325 PQRSDC recibidas, 977 fueron redireccionadas a nivel interno y 206 fueron trasladadas por competencia a otra institución. En la tabla No 9, es posible evidenciar la tipología para los traslados y los redireccionamientos por competencia.

Tabla No. 9 Tipología de traslados y redireccionamientos de las PQRSDC recibidas por la RNEC en cuarto trimestre de 2025.

TIPOLOGIA DE TRASLADOS Y REDIRECCIONAMIENTOS POR COMPETENCIA	OCTUBRE	NOVIEMBRE	DICIEMBRE	TOTAL
Redireccionamientos por competencia	322	403	252	977
Petición	304	370	241	915
Peticiones entre autoridades	4	6	3	14
Solicitud de Acceso a la Información	4	7	3	14
Solicitud de documentos	4	17	2	24
Consulta	1	0	0	1
Denuncia	0	0	0	0
Queja	3	2	0	5
Reclamo	0	0	1	1
felicitación	2	1	0	3
Sugerencia	0	0	0	0
Traslados por competencia.	128	43	35	206
Consulta	0	0	2	2
Petición	27	38	29	94
Petición entre autoridades	9	3	1	13
Solicitud de documentos	0	2	3	5
Solicitud acceso a la información	4	0	0	4
Denuncia	87	0	0	87
Queja	1	0	0	1
Total general	450	446	287	1.183

Fuente. Coordinación de Peticiones, Quejas y Reclamos

De 47.325 total de solicitudes de peticiones radicadas y tramitadas en el cuarto trimestre, 21.617 equivalentes al 58.3% fueron cerradas con respuesta, 977 (2.04%) fueron redireccionadas a otra dependencia y 206 (0.43%) se trasladaron por competencia. Así mismo, el 2.89% de las peticiones correspondiente a 1.372 en total, fueron reportadas en trámite (incluyendo trámite de prórroga, vencida, trámite de prórroga solicitada, trámite de respuesta) al momento del cierre del informe.⁷ Es importante tener en cuenta que existen solicitudes que no han sido clasificadas de acuerdo con su tipología por lo que no se incluyen dentro de los estados de la solicitud indicados en la tabla número 9.

⁷ Ibídem

 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	OCTUBRE	NOVIEMBRE	DICEMBRE	TOTAL
Cerrada	18.605	14.629	12.703	45.937
(*) Cerrada con respuesta	9.151	6.646	5.820	21.617
(*) Redireccionada	322	403	252	977
(*) Traslada	450	446	287	206
En trámite de respuesta al momento del reporte	468	164	740	1.372
Total, general	19.073	14.793	13.443	47.309

Los resultados presentados en la tabla número 10 corresponden exclusivamente a la información relacionada con el tratamiento de las solicitudes que han sido redireccionadas o trasladadas desde el nivel desconcentrado. Para el nivel central, actualmente no se cuenta con información precisa que permita reportar este mismo tipo de detalle.

4. Servicios con mayor número de Peticiones, Quejas, Reclamos y Sugerencias en el cuarto de la vigencia 2025.

En el cuarto trimestre de la vigencia 2025 se recibieron a nivel nacional un total de 47.325 PQRSDC. El 57,52% reportado por el nivel desconcentrado y el 42,47% por el nivel central. La Unidad Administrativa que recibió la mayor cantidad de solicitudes a nivel nacional fueron las delegaciones departamentales, quienes tramitaron 27.226 del total de PQRSDC recibidas. En relación con el país de origen de las solicitudes, el informe evidencia que el 73,15 % provino de Colombia, seguido por un 1,07 % correspondiente a España y un 0,47 % a los Estados Unidos. De igual manera, se identificaron porcentajes menores de participación provenientes de otros países, entre ellos Venezuela, México y Alemania, entre otros.

Por otra parte, se observa que el canal virtual se consolidó como el medio de mayor preferencia por parte de los usuarios para la radicación de solicitudes, registrando una participación del 76,73 % del total de requerimientos recibidos durante el periodo analizado. En segundo lugar, el medio físico se posicionó como el siguiente medio más utilizado, al concentrar 6.920 solicitudes, equivalentes al 14,62 %.

Estos resultados evidencian una tendencia marcada hacia la digitalización y el uso de plataformas en línea para la gestión de trámites, lo que sugiere una mayor accesibilidad, eficiencia y disponibilidad percibida por los usuarios al interactuar mediante estos canales. Asimismo, la diferencia proporcional entre ambos medios refleja la necesidad de seguir fortaleciendo los mecanismos virtuales, optimizando su capacidad de respuesta y garantizando una experiencia operativa más ágil y centralizada.

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

Aprobado: 15/11/2017

Durante el cuarto trimestre de la vigencia 2025, las peticiones representaron el 78.3% del total de PQRSDC recibidas en la entidad, para un total de 37.056 peticiones. Los diez principales trámites, servicios y asuntos objeto de solicitudes ciudadanas fueron: 1) Expedición de certificado electoral 2) expedición de copias de registro civil 3) otros asuntos relacionados con registro civil; 4) exoneración de jurados de votación; 5) Estado de tratamiento de las PQRSDC; 6) Otros asuntos relacionados con cédula de ciudadanía; 7) Otros asuntos relacionados con Electoral; 8) otros asuntos relacionados con registro civil de defunción; 9) Oficina de inscripción de Registro civil y 10) Notas marginales de Registro civil.

Las quejas y reclamos representaron para el periodo el 4.97% del total de PQRSDC recibidas en la entidad (47.325), para un total de 2.353 quejas y reclamos.

Los reclamos en el cuarto trimestre de 2025 representaron el 3.84% del total de PQRSDC recibidas en la entidad, equivalentes a 1.821 reclamos. Los cinco principales asuntos, trámites y servicios objeto de reclamos, fueron: 1) otros asuntos relacionados con cédula de ciudadanía; 2) Otros asuntos relacionados con Registro civil; 3) Registro civil: anulación/corrección/reconstrucción/reposición; 4) Otros asuntos relacionados con Electoral; 5) Dificultades con la activación de la cédula digital.

Las quejas en el cuarto trimestre representaron el 1.12% del total de PQRSDC recibidas en la entidad con un total de 532 quejas. Los cinco principales asuntos objeto de queja fueron los siguientes: 1) insatisfacción en la atención presencial; 2) Otras actuaciones de servidor público; 3) incumplimiento en el horario de atención; 4) No competencia de la RNEC; 5) No atención presencial.

Para el macroproceso de Registro Civil e Identificación, en cuarto trimestre del 2025 se recibieron en total 28.428 solicitudes, de las cuales las quejas y reclamos representaron el 60.06 % del total de PQRSDC recibidas en la entidad, para un total de 1.371 quejas y reclamos. Los cinco principales asuntos, trámites y servicios objeto de reclamos fueron: 1) Otros trámites de cédula; 2) Otros asuntos relacionados con registro civil de nacimiento; 3) Registro civil: anulación/corrección/reconstrucción/reposición; 4) Dificultades en la activación de cedula digital; 5) dificultades en el Registro civil digital.

Para el macroproceso Electoral, en cuarto trimestre del 2025, el total de solicitudes recibidas fue correspondiente a 12.010, de las cuales las quejas y reclamos totales fueron 267 (0.56%) del total de PQRSDC recibidas en la entidad. Los principales asuntos, trámites y servicios objeto de quejas y reclamos fueron: 1) Otros asuntos relacionados con electoral; 2) inscripción de cédulas; 3) Designación jurados de votación; 4) Insatisfacción en atención presencial.

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

Aprobado: 15/11/2017

Las sugerencias en el cuarto trimestre representaron el 0.21% del total de PQRSDC recibidas en la entidad con un total de 100 sugerencias.

Tabla No. 11 Servicios de la RNEC que presentaron el mayor número de solicitudes – PQRSDC en el cuarto trimestre de 2025.

Tipología y eje temático de la solicitud	OCTUBRE	NOVIEMBRE	DICIEMBRE	TOTAL
Petición	15.251	11.524	10.281	37.056
P. - I.D. - R.C. - Expedición de copias.	1.567	1.432	1023	4.022
P. - I.D. - R.C.N. - Otros.	1.403	1.087	970	3.460
P. - I.D. - C.C. - Otros.	892	752	560	2.204
P. - E.L. - Certificado Electoral.	1.296	1.306	1.445	4.047
P. - I.D. - R.C. - Anulación/Corrección/Reconstrucción/Reposición.	138	580	460	1.178
P. - E.L. - Otros.	905	487	442	1.834
P. - Estado de tratamiento de la Pqrsdc's.	829	820	1.164	2.813
P. - I.D. - C.C. - Cedula Digital	125	158	124	407
P. - I.D. - R.C. - Oficina de inscripción.	410	398	217	1.025
P. - I.D. - R.C.D. - Otros.	473	553	329	1.355
Petición entre autoridades	636	550	518	1.704
P.A. - Identificación y Registro Civil.	534	466	456	1.456
P.A. - No competencia de la RNEC.	40	0	1	41
P.A. - Electoral.	47	56	24	127
P.A. - Gestión del Talento Humano.	3	0	2	5
P.A. - Gestión Administrativa y financiera.	1	2	0	3
Reclamo	843	487	491	1.821
R. - I.D. - C.C. - Dificultades con la activación de cédula digital	54	21	38	113
R. - I.D. R.C. Anulación/corrección/ Reconstrucción/ Reposición	66	43	28	137
R. - I.D. - R.C.- Registro no grabado y/o digitalizado.	17	4	5	26
R. - I.D. - C.C. - Otros.	108	68	55	231
R. - I.D. - C.C. - Traslado.	6	6	9	21
Solicitud de Acceso a la Información	588	495	366	1.449
A.I.P - I.D. - Otra Información Identificación.	23	23	8	54

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

Aprobado: 15/11/2017

A.I.P. - I.D. - Inscripción Registro Civil de Nacimiento Extranjeros.	7	7	6	20
A.I.P. - I.D. - Requisitos Cédula de Ciudadanía Duplicado Presencial.	81	1	37	119
A.I.P. - I.D. - Inscripción Registro Civil de Nacimiento Extemporáneo.	32	3	24	59
A.I.P. - I.D. - Requisitos Cédula de Ciudadanía Digital.	4	2	5	11
A.I.P. - I.D. - Requisitos Cédula de Ciudadanía Primera Vez.	29	32	30	91
A.I.P. - Horarios de atención oficinas de la RNEC.	28	25	41	94
A.I.P. - I.D. - Registro Civil - Otros.	36	29	16	81
Solicitud de congresistas	18	6	15	39
S.C. - Electoral.	15	5	11	31
S.C. - Gestión Administrativa y financiera	2	0	0	2
S.C. - Identificación y Registro Civil.	1	1	2	4
Solicitud de documentos	862	1.005	903	2.770
S.D. - Electoral.	79	88	81	248
S.D. - Identificación y Registro Civil.	257	329	276	862
S. Gestión de Talento Humano	2	10	0	12
Consulta	384	426	561	1.371
C. - Identificación	191	309	406	906
C. - Electoral	55	31	27	113
C. - Jurídica	2	0	1	3
Queja	208	146	178	532
Q. - Por insatisfacción en atención presencial.	36	33	52	121
Q. - Por incumplimiento en el horario de atención.	13	6	13	32
Q. - Por otras actuaciones servidor público.	18	10	7	35
Q. - Por no atención presencial.	8	6	6	20
Felicitaciones	37	39	13	89
F. - A un Servidor Público por disposición en la atención.	17	25	4	46
F. - A un Servidor Público por su gestión.	13	8	5	26
F. A la RNEC por su gestión.	2	0	2	4
F. A una dependencia por su gestión	0	2	0	2
Sugerencia	29	35	36	100
S.- E.L. Electoral	14	18	20	52
S. - I.D. - Registro Civil.	4	3	7	14

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

Aprobado: 15/11/2017

S. - G.T.H. - Gestión Del Talento Humano.	2	2	3	7
Denuncia	217	76	78	371
D. - No competencia de la RNEC.	39	38	30	107
D. - Suplantación identificación.	21	3	7	31
D. - Denuncia de Corrupción.	4	3	3	10
D. - Servidor Público RNEC.	10	2	3	15
Total general	19.073	14.789	13.440	47.302

Fuente. Coordinación de Peticiones, Quejas y Reclamos

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

Durante el cuarto trimestre de 2025, la Registraduría Nacional del Estado Civil recibió un total de 47.325 solicitudes ciudadanas, registrando una disminución de 8.691 solicitudes, equivalente al 18,3 %, en comparación con el trimestre inmediatamente anterior.

No obstante, al contrastar este comportamiento con la variación porcentual acumulada frente al tercer trimestre de la vigencia 2025, en el cual se recibieron 56.016 solicitudes, se evidencia un incremento relativo del 3,5 % en el volumen de requerimientos atendidos.

Al analizar el comportamiento de las solicitudes redireccionadas y trasladadas correspondientes al tercer y cuarto trimestre de 2025, se identifica una variación total de 599 solicitudes, equivalente a una disminución del 33 % (pasando de 1.813 solicitudes en el tercer trimestre a 1.214 solicitudes en el cuarto trimestre). Este comportamiento refleja una reducción general en la gestión de este tipo de requerimientos.

De manera desagregada, se observa que los redireccionamientos presentaron una disminución del 1,8 %, mientras que los traslados registraron una reducción más significativa, correspondiente al 17,4 %, lo que evidencia una tendencia decreciente en ambos componentes, aunque con mayor incidencia en los traslados.

Al evaluar el comportamiento de los tiempos de respuesta de las peticiones resueltas, se evidencia un incremento significativo durante el cuarto trimestre de 2025 en comparación con el tercer trimestre del mismo año.

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

Aprobado: 15/11/2017

Para el cuarto trimestre, el tiempo promedio de tratamiento se ubicó en 5 días, y las solicitudes fueron cerradas igualmente en un promedio de 5 días. En contraste, durante el tercer trimestre, el tiempo promedio de tratamiento fue de 2 días, mientras que el tiempo promedio de respuesta fue de 1 día.

Este comportamiento refleja un aumento de 3 días en el tiempo de tratamiento y un incremento de 4 días en el tiempo de cierre, lo que evidencia una desaceleración en la capacidad de respuesta institucional. Dicho aumento podría estar asociado a factores como redistribución de carga operativa o variaciones en los procesos de trámite.

En lo que respecta al comportamiento de las quejas y reclamos recibidos en el tercer trimestre de la vigencia 2025 frente al cuarto trimestre del mismo año (3.293 y 2.353 respectivamente), los resultados demuestran que hubo una disminución en las mismas para el cuarto trimestre, equivalente a 940 (16.6%), teniendo en cuenta que número de solicitudes disminuyó para este mismo año. Por otra parte, los ejes temáticos principales fueron la insatisfacción en atención presencial (para quejas) y dificultades en activación de cédula digital (para reclamos).

Asimismo, durante el tercer trimestre de 2025 se registraron 365 denuncias, mientras que para el cuarto trimestre del mismo año se reportaron 371 denuncias, lo que representa un incremento de 6 casos en este último periodo.

En relación con los canales de atención, se evidencia que el canal virtual continúa siendo el medio de interacción más utilizado por la ciudadanía en los dos trimestres analizados. Este canal supera de manera amplia a los demás mecanismos de atención, alcanzando una participación del 76,73 % del total de solicitudes registradas.

En orden descendente de uso, le siguen el medio físico, la atención presencial y, finalmente, el canal telefónico, los cuales presentan porcentajes significativamente menores en comparación con el canal virtual.

Con respecto al análisis comparativo de las solicitudes recibidas en el nivel central y el nivel desconcentrado durante el tercer y cuarto trimestre de 2025, se evidenció una diferencia de 376 solicitudes entre ambos periodos. Para el cuarto trimestre, la distribución porcentual de los requerimientos corresponde al 42,47 % para el nivel central y al 57,52 % para el nivel desconcentrado, lo que demuestra una mayor concentración de solicitudes en este último nivel.

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

Aprobado: 15/11/2017

TABLA DE ILUSTRACIONES

- ✓ Tabla No. 1. Total de PQRSDC recibidas por la RNEC en el cuarto trimestre de la vigencia 2025 discriminado por mes..... 4
- ✓ Tabla No. 2. Total de PQRSDC recibidas por la RNEC en el cuarto trimestre de la vigencia 2025 discriminado por nivel administrativo y mes..... 5
- ✓ Tabla No. 3. Total, de PQRSDC recibidas por la RNEC en el cuarto trimestre de 2025 discriminadas por el canal de atención por medio del cual se recibió la solicitud en cada mes 5
- ✓ Tabla No. 4. Total de PQRSDC recibidas por la RNEC en el cuarto trimestre de la vigencia 2025 discriminado por tipo de solicitud..... 6
- ✓ Tabla No. 5. Tiempos de respuesta y tratamiento de la Registraduría Nacional del Estado Civil..... 7
- ✓ 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 cuarto trimestre de 2025. 7
- ✓ Tabla No. 8. Total tiempos promedio de respuesta y tratamiento (días hábiles) a las solicitudes de acceso a la información pública en el cuarto trimestre de 2025..... 8
- ✓ Tabla No. 9. Tipología de Traslados y redireccionamientos de las PQRSDC recibidas por la RNEC en el cuarto trimestre de 2025..... 9
- ✓ Tabla No. 10. Estado y tratamiento Solicitudes de Acceso a la Información Pública..... 10
- ✓ Tabla No. 11. Servicios de la RNEC que presentaron el mayor número de solicitudes – PQRSDC en el cuarto trimestre de 2025. 12

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

Aprobado: 15/11/2017

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: Enrique Andres Bohorquez
Consolidación y presentación del informe trimestral: Elabora: Carolina Bohorquez Beltrán Auxiliar administrativo – Grupo PQR Revisa: 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

INFORME DE PQRSDC DE LA RNEC CUARTO TRIMESTRE - 2025