



Presencial



Virtual



Telefónico



Físico

INFORME DE PQRSDC DE LA RNEC

Primer trimestre de 2026



**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 enero de 2026 a 31 de marzo de 2026)**

2


Bogotá, D.C., 30 de abril 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 primer trimestre de la vigencia 2026.	4
2. Tiempos legales y promedio de tratamiento y respuesta de las solicitudes de PQRSDC recibidas en el primer trimestre de la vigencia 2026.	6
3. Traslados por competencia a las solicitudes de PQRSDC recibidas en el primer trimestre de la vigencia 2026.	8
4. Servicios con mayor número de Peticiones, Quejas, Reclamos y Sugerencias en el primer trimestre de la vigencia 2026.	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 PRIMER TRIMESTRE - VIGENCIA 2026.

En observancia de lo establecido en el literal h) del artículo 11 de la Ley 1712 de 2014, por medio de la cual se expide la Ley de Transparencia y del Derecho de Acceso a la Información Pública Nacional, así como de lo dispuesto en el artículo 52 del Decreto Reglamentario 103 de 2015, se elabora y presenta el Informe Consolidado de Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias, Denuncias, Consultas y Solicitudes de Acceso a la Información Pública (PQRSDC) gestionadas por la Registraduría Nacional del Estado Civil durante el primer trimestre de la vigencia 2026.

El presente informe tiene como finalidad garantizar la transparencia de la gestión institucional y fortalecer los mecanismos de rendición de cuentas, mediante la consolidación y análisis de la información estadística relacionada con el número total de solicitudes recibidas, la tipología de las mismas, los tiempos promedio de tratamiento y respuesta, los traslados realizados por competencia a otras entidades y los servicios, procesos o dependencias sobre los cuales recae el mayor volumen de requerimientos ciudadanos. Asimismo, el documento constituye un insumo para la evaluación del desempeño institucional en materia de atención al ciudadano y cumplimiento de los plazos legales establecidos.

4

1. Estadísticas de las solicitudes de PQRSDC recibidas en el primer trimestre de la vigencia 2026.


La Registraduría Nacional del Estado Civil – RNEC recibió y tramitó durante el primer trimestre de la vigencia 2026, un total de **73.429** PQRSDC.

Tabla No. 1 Total de PQRSDC recibidas por la RNEC en el primer trimestre de la vigencia 2026 discriminado por mes.

SOLICITUDES/MES	ENERO	FEBRERO	MARZO	TOTAL
PQRSDC	7.736	40.117	25.576	73.429

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).

 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 febrero en el cual se recibieron 40.117 PQRSDC, correspondientes al 54.6% del total de peticiones. En el mes de marzo se recibieron un total de 25.576 proporcional al 34.8% de las solicitudes y en el mes de enero un total de 7.736 equivalente al 10.5% restante.

El 32.5% (23.879) fueron recibidas en el nivel central y el 67.4% (49.550) fueron recibidas en el nivel desconcentrado.

Tabla No. 2 Total de PQRSDC recibidas por la RNEC en el primer trimestre de la vigencia 2026 discriminado por nivel administrativo y mes.²

NIVEL ADMINISTRATIVO / MES	ENERO	FEBRERO	MARZO	TOTAL
Nivel central	1.890	13.552	8.437	23.879
Nivel Desconcentrado	5.846	26.565	17.139	49.550
Total, general	7.736	40.117	25.576	73.429

Fuente. Coordinación de Peticiones, Quejas y Reclamos


5

De un total de PQRSDC equivalente a 73.429, el canal más utilizado por los usuarios para la radicación de solicitudes fue el canal virtual por medio del cual se recibieron el 81.2% (59.640), seguido por el medio físico o de recibo de correspondencia con el 12% (8.840), en tercer lugar, se encontró el canal presencial que concentró la radicación del 6,2% (4.612) y por último el canal telefónico a través del cual se recibieron el 0.4% (337) 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 2026 discriminadas por el canal de atención por medio del cual se recibió la solicitud en cada mes.

CANAL DE ATENCIÓN/MES	ENERO	FEBRERO	MARZO	TOTAL
Virtual	4.692	34.671	20.277	59.640
Medio Físico	1.810	3.423	3.607	8.840
Presencial	932	1.995	1.685	4.612
Telefónico	302	28	7	337
Total, general	7.736	40.117	25.576	73.429

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 73.429 PQRSDC recibidas, 57.145, es decir el 77,8 %, corresponden a peticiones, 1.641 (2.2%) equivalen a peticiones entre autoridades; 1.336 (1.8%) a solicitudes de acceso a la información³, 53 (0,07%) solicitud de congresistas, 4.470 (6.08%) solicitud de documentos, 3.024 (4.11%) a reclamos, 2.663 (3.6%) a consultas, 1.451 (1.9%) a quejas, 120 a felicitaciones (0,16%), 112 (0,15%) a sugerencias y 1.414 (1.9%) a denuncias.

Tabla No. 4 Total de PQRSDC recibidas por la RNEC en el primer trimestre de la vigencia 2026 discriminado por tipo de solicitud en cada mes.


TIPOLOGÍA DE LA SOLICITUD	ENERO	FEBRERO	MARZO	TOTAL
Petición	5.857	31.677	19.611	57.145
Peticiones entre autoridades	222	888	531	1.641
Solicitud de Acceso a la Información	346	652	338	1.336
Solicitud de congresistas	0	30	23	53
Solicitud de documentos	454	2.567	1.449	4.470
Reclamo	8	1.802	1.214	3.024
Consulta	762	1.293	608	2.663
Queja	18	802	631	1.451
Felicitación	41	54	25	120
Sugerencia	0	71	41	112
Denuncias	28	281	1105	1414
Total	7.736	40.117	25.576	73.429

Fuente. Coordinación de Peticiones, Quejas y Reclamos.

2. Tiempos legales y promedio de tratamiento y respuesta de las solicitudes de PQRSDC recibidas en el primer trimestre de la vigencia 2026.

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:

³ 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 primer trimestre de la vigencia 2026 fueron objeto de tratamiento en un tiempo promedio de 5 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	ENERO	FEBRERO	MARZO	TOTAL
Cerrada	4.1	4.4	8.5	5.6
Total, general	4.1	4.4	8.5	5.6

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 2026.

TIEMPOS DE TRATAMIENTO Y RESPUESTA	ENERO	FEBRERO	MARZO	TOTAL
Petición	2.1	3.2	6.8	4
Peticiones entre autoridades	2.4	2.4	5.4	3.4
Solicitud de Acceso a la Información	1.4	1.2	4.5	2.3
Solicitud de congresistas	0	2.4	4.2	2.2

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

Aprobado: 15/11/2017

Solicitud de documentos	2.1	3	8.1	4.4
Reclamo	3.4	2.8	10.2	5.4
Consulta	1	1	4.3	6.3
Queja	4.3	2.1	9.9	5.4
Felicitación	1	1	8.3	3.4
Sugerencia	0	1	10.5	3.8
Denuncias	28	31.6	22.3	27.3
Total, general	4.1	4.4	8.5	5.6

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 pública⁴ y de documentos tuvieron en promedio 2 y 4 días de tratamiento respectivamente. Por otra parte, las denuncias, sugerencias y reclamos tuvieron un tiempo de procesamiento promedio igual a 3 y 27 días; las felicitaciones registraron un tiempo de 3 días; las peticiones entre autoridades fueron tratadas en 3 días aproximadamente y la solicitud de congresistas en 2 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 primer trimestre de 2026.


SOLICITUDES DE ACCESO A LA INFORMACIÓN PÚBLICA	ENERO	FEBRERO	MARZO	TOTAL
Trasladadas	1	1.3	1.3	1.2
Redireccionadas	3.8	5	7.5	5.4
Cerradas con respuesta.	1.3	4.8	5.1	3.8

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 primer trimestre de la vigencia 2026.

⁴ 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 73.429 PQRSDC recibidas, 12.161 fueron redireccionadas a nivel interno y 8.866 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 primer trimestre de 2026.

TIPOLOGIA DE TRASLADOS Y REDIRECCIONAMIENTOS POR COMPETENCIA	ENERO	FEBRERO	MARZO	TOTAL
Redireccionamientos por competencia	363	7251	4547	12161
Petición	339	5251	3249	8839
Peticiones entre autoridades	2	168	115	285
Solicitud de Acceso a la Información	6	127	61	194
Solicitud de documentos	15	635	354	1004
Solicitud de congresistas	0	0	4	4
Consulta	0	243	88	331
Denuncia	0	70	75	145
Queja	0	197	194	391
Reclamo	0	540	398	938
felicitación	1	8	1	10
Sugerencia	0	12	8	20
Traslados por competencia.	58	48	779	885
Petición	27	24	33	84
Petición entre autoridades	1	2	1	4
Solicitud de documentos	2	3	1	6
Solicitud acceso a la información	0	0	3	3
Denuncia	28	19	740	787
Queja	0	0	1	1
Total general	421	7.299	5326	13.046

Fuente. Coordinación de Peticiones, Quejas y Reclamos

De 73.429 total de solicitudes de peticiones radicadas y tramitadas en el primer trimestre, 60.382 equivalentes al 82.2% fueron cerradas con respuesta, 12.161 (16.5%) fueron redireccionadas a otra dependencia y 885 (1.2%) se trasladaron por competencia. Así mismo, el 2.1% de las peticiones correspondiente a 1.593 en total, fueron reportadas en trámite al momento del reporte obtenido de cada mes (incluyendo trámite de prórroga, vencida, trámite de prórroga solicitada, trámite de respuesta) al momento del cierre del informe.⁵ 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.

⁵ 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	ENERO	FEBRERO	MARZO	TOTAL
Cerrada, redireccionada y trasladada	7.956	17.144	14.327	39.427
(*) Cerrada con respuesta	7.505	9.845	9.000	26.650
(*) Redireccionada	363	7.251	4.547	12.161
(*) Traslada	88	48	780	885
En trámite de respuesta al momento del reporte	123	1374	96	1.593
Total, general	8.079	18.518	14.423	41.020


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 primer trimestre de la vigencia 2026.

En el primer trimestre de la vigencia 2026 se recibieron a nivel nacional un total de 73.429 PQRSDC. El 67.4% reportado por el nivel desconcentrado y el 32.5% por el nivel central. La Unidad Administrativa que recibió la mayor cantidad de solicitudes a nivel nacional fueron las delegaciones departamentales, quienes tramitaron 46.954 del total de PQRSDC recibidas. En relación con el país de origen de las solicitudes, el informe evidencia que el 99 % provino de Colombia, seguido por un 1% provenientes de países como España, Alemania, Canada, Chile, Venezuela y Estados Unidos.

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 81.2% 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 8.840 solicitudes, equivalentes al 12 %.

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

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

Aprobado: 15/11/2017

su capacidad de respuesta y garantizando una experiencia operativa más ágil y centralizada.

Durante el primer trimestre de la vigencia 2026, las peticiones representaron el 77.8% del total de PQRSDC recibidas en la entidad, para un total de 57.145 peticiones. Los diez principales trámites, servicios y asuntos objeto de solicitudes ciudadanas fueron: 1) Exoneración jurados de votación; 2) Expedición de certificado electoral 3) varios 4) otros asuntos relacionados con electoral; 5) jurados de votación; 6) certificados excepcionales; 7) Otros asuntos relacionados con cédula de ciudadanía; 8) Expedición de copias de registro civil 9) otros asuntos relacionados con registro civil de nacimiento; y 10) Otros asuntos relacionados con registro civil de defunción.


Las quejas y reclamos representaron para el periodo el 6.09% del total de PQRSDC recibidas en la entidad (73.429), para un total de 4.475 quejas y reclamos.

Los reclamos en el primer trimestre de 2026 representaron el 4.11% del total de PQRSDC recibidas en la entidad, equivalentes a 3.024 reclamos. Los cinco principales asuntos, trámites y servicios objeto de reclamos, fueron: 1) varios; 2) demora excesiva en validación de registro civil; 3) otros asuntos relacionados con electoral; 4) Designación jurados de votación; 5) Inscripción de cédulas.

Las quejas en el primer trimestre representaron el 1.9% del total de PQRSDC recibidas en la entidad con un total de 1.451 quejas. Los cinco principales asuntos objeto de queja fueron los siguientes: 1) asuntos varios; 2) Insatisfacción en la atención presencial; 3) Otras actuaciones de servidor público; 4) incumplimiento en el horario de atención; 5) Actuación irrespetuosa del servidor público.

Para el macroproceso de Registro Civil e Identificación, en primer trimestre del 2026 se recibieron en total 26.381 solicitudes, de las cuales las quejas y reclamos representaron el 5.2 % del total de PQRSDC recibidas en la entidad relacionadas con este macroproceso, para un total de 1.392 quejas y reclamos. Los cinco principales asuntos, trámites y servicios objeto de reclamos fueron: 1) Demora excesiva validación registro civil; 2) Otros asuntos relacionados con cédula de ciudadanía; 3) Demora excesiva en trámite; 4) Dificultades en Registro civil digital; 5) dificultades en activación de cédula digital.

Para el macroproceso Electoral, en primer trimestre del 2026, el total de solicitudes recibidas fue correspondiente a 31.379, de las cuales las quejas y reclamos totales fueron 741 (2.36%) del total de PQRSDC recibidas en la entidad para este macroproceso. Los principales asuntos, trámites y servicios objeto de quejas y reclamos fueron: 1) Otros asuntos relacionados con electoral; 2) Designación

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

Aprobado: 15/11/2017

jurados de votación; 3) Inscripción de cédulas; 4) Inconsistencia en el Censo electoral y 5) Insatisfacción en atención presencial

Las sugerencias en el primer trimestre representaron el 0.15% del total de PQRSDC recibidas en la entidad con un total de 112 sugerencias.

Tabla No. 11 Servicios de la RNEC que presentaron el mayor número de solicitudes – PQRSDC en el primer trimestre de 2026.

Tipología y eje temático de la solicitud	ENERO	FEBRERO	MARZO	TOTAL
Petición	5.857	31.682	19.606	57.145
P. - I.D. - R.C. - Expedición de copias.	705	1317	981	3003
P. - I.D. - R.C.N. - Otros.	476	1427	912	2815
P. - I.D. - C.C. - Otros.	185	1186	776	2.147
P. - E.L. - Certificado Electoral.	671	2.622	1.775	5.068
P. - I.D. - varios.	10	3.512	1.091	4.613
P. - E.L. – Exoneración jurados de votación	845	10.250	5.582	16.677
P. – E.L.- Jurados de votación	61	1.504	1.075	2.640
P. E.L. - Otros	264	1.446	978	2.688
P. - I.D. – C.C.- Certificados excepcionales	297	1.207	1.093	2.597
P. - I.D. – C.C. - Otros.	185	1.186	776	2.147
Petición entre autoridades	222	888	531	1.641
P.A. - Identificación y Registro Civil.	199	580	390	1.169
P.A. – Asuntos varios.	0	122	49	171
P.A. - Electoral.	22	149	74	245
P.A. - Gestión del Talento Humano.	1	7	4	12
P.A. - Gestión Administrativa y financiera.	0	8	1	9
Reclamo	8	1.082	1.214	3.024
R. - I.D. – R.C. – Demora excesiva validación Registro Civil	0	332	166	498
R. - I.D. - Varios	0	624	332	956
R. – E.L.- Otros	1	69	167	237
R. - I.D. – E.L. – Designación jurados de votación	0	98	43	141
R. - I.D. - C.C. -Inscripción de cédulas	1	44	94	139
Solicitud de Acceso a la Información	346	652	338	1.336
A.I.P. -. – Varios	0	152	57	209
A.I.P. – E.L. -Otra información electoral.	2	70	24	96
A.I.P. - I.D. – Inscripción Registro civil de nacimiento extemporáneo.	59	5	29	93



**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. - - Registro Civil - Otros	41	10	28	79
A.I.P. – E.L. – Capacitación jurados de votación	0	66	2	68
A.I.P. - I.D. – Otra información de identificación	0	42	8	50
A.I.P – I.D.- Requisitos para la inscripción del Registro Civil	18	13	20	51
A.I.P. - I.D.- Requisitos cédula de ciudadanía Duplicado presencial	14	15	12	41
Solicitud de congresistas	0	30	23	53
S.C.- Varios	0	0	3	3
S.C. - Electoral.	0	30	19	49
S.C. - Gestión jurídica	0	0	1	1
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	762	1.293	608	2.663
C. - Identificación	754	540	242	1.536
C. - Electoral	6	213	76	295
C.- Varios	2	503	231	736
C. - Jurídica	0	7	36	43
Queja	18	802	631	1.451
Q. – varios.	0	534	403	937
Q. – Por insatisfacción en atención presencial	13	96	70	179
Q. - Por otras actuaciones servidor público.	0	48	32	80
Q. - Por incumplimiento en atención presencia	13	96	70	179
Felicitaciones	41	54	25	120
F. - A un Servidor Público por disposición en la atención.	37	36	2	75
F. - A un Servidor Público por su gestión.	2	2	2	6
F. Varios.	0	10	5	15
F. A una dependencia por su gestión	0	2	14	16
Sugerencia	0	71	41	112
S.- varios	0	48	29	77
S. – E.L. – Electoral	0	13	10	23
S. - G.T.H. - Gestión Del Talento Humano.	0	2	0	2
Denuncia	28	281	1105	1414
D. - No competencia de la RNEC.	0	62	60	122
D. - Demandas.	28	19	740	787

 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.	0	16	26	42
D. - varios.	0	126	232	358
Total general	7.736	40.117	25.576	73.429

Fuente. Coordinación de Peticiones, Quejas y Reclamos

5. Comparativo de las PQRSDC recibidas en el periodo de gestión frente al periodo inmediatamente anterior.


Durante el primer trimestre de 2026, la Registraduría Nacional del Estado Civil recibió un total de 73.429 solicitudes ciudadanas, registrando un aumento de 30.104 solicitudes, equivalente al 40.9 %, en comparación con el trimestre inmediatamente anterior.

Al analizar el comportamiento de las solicitudes redireccionadas y trasladadas correspondientes al cuarto trimestre de 2025 y al primer trimestre del 2026, se identifica una variación total de 11.863 solicitudes, equivalente a un aumento del 83% (pasando de 1.183 solicitudes en el cuarto trimestre de 2025 a 13.046 solicitudes en el primer trimestre). Este comportamiento refleja un aumento considerable, teniendo en cuenta que la mayoría corresponden al Macroproceso Electoral, seguramente debido a la etapa electoral en la que se encuentra el país.

Durante el periodo de análisis se evidencia un incremento significativo en los procesos de redireccionamiento y traslado entre el cuarto trimestre de 2025 y el primer trimestre de 2026. En el caso de los redireccionamientos, estos pasaron de 977 casos en el cuarto trimestre de 2025 a 12.161 en el primer trimestre de 2026, lo que representa un gran aumento en comparación con el comportamiento histórico. De manera similar, los traslados aumentaron de 206 a 885 casos entre los periodos evaluados.

Al evaluar el comportamiento de los tiempos de respuesta de las peticiones resueltas, se evidencia que el tiempo de respuesta no varió, por cuanto que para el primer trimestre de 2026 y el cuarto trimestre del 2025 el tiempo promedio de tratamiento fue de 5 días, y las solicitudes fueron cerradas igualmente en un promedio de 5 días evidenciando que no se registraron variaciones significativas en el indicador de oportunidad.

En ambos periodos, el tiempo promedio de tratamiento fue de 5 días, y las solicitudes fueron igualmente cerradas en un promedio de 5 días, lo cual indica una estabilidad operativa en la gestión y resolución de las peticiones. Este

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

Aprobado: 15/11/2017

comportamiento sugiere que, pese a posibles variaciones en el volumen de solicitudes o en la dinámica operativa entre los trimestres analizados, la capacidad de respuesta se mantuvo constante y dentro de los tiempos habituales de atención.


En lo que respecta al comportamiento de las quejas y reclamos recibidos durante el cuarto trimestre de la vigencia 2025 y el primer trimestre de 2026, se observa un incremento significativo en el volumen de registros, al pasar de 2.353 a 4.475 casos, respectivamente. Los resultados demuestran un aumento sustancial en la inconformidad manifestada por los usuarios, lo cual puede estar asociado a diversos factores, entre ellos un incremento en la demanda de servicios o en el número de interacciones con los usuarios relacionados con temas electorales.

De igual manera, durante el primer trimestre de 2026 se registraron un total de 1.451 denuncias, mientras que en el cuarto trimestre de 2025 se reportaron 371 denuncias. Esta variación refleja un aumento de 1.080 denuncias entre ambos periodos.

En cuanto a los canales de atención, se observa que el canal virtual se mantiene como el medio de contacto más utilizado por la ciudadanía en los dos trimestres analizados. Este canal presenta una predominancia significativa frente a los demás mecanismos de atención, concentrando el 81,2 % del total de solicitudes recibidas en el primer trimestre de 2026.

De manera subsecuente, y en menor proporción, se ubican el canal físico, la atención presencial y, por último, el canal telefónico, los cuales registran participaciones considerablemente inferiores en comparación con el canal virtual.

Respecto al análisis comparativo de las solicitudes recibidas entre el nivel central y el nivel desconcentrado durante el cuarto trimestre de 2025 y el primer trimestre de 2026, se evidenció que en el cuarto trimestre la distribución porcentual fue del 42,47 % para el nivel central y del 57,52 % para el nivel desconcentrado. Por su parte, en el primer trimestre de 2026, los resultados indican una participación del 32,5 % en el nivel central y del 67,4 % en el nivel desconcentrado, lo que confirma la permanencia de 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 primer trimestre de la vigencia 2026 discriminado por mes..... 4
- ✓ Tabla No. 2. Total de PQRSDC recibidas por la RNEC en el primer trimestre de la vigencia 2026 discriminado por nivel administrativo y mes..... 5
- ✓ Tabla No. 3. Total, de PQRSDC recibidas por la RNEC en el primer trimestre de 2026 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 primer trimestre de la vigencia 2026 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 primer trimestre de 2026. 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 2026..... 8
- ✓ Tabla No. 9. Tipología de Traslados y redireccionamientos de las PQRSDC recibidas por la RNEC en el primer trimestre de 2026..... 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 primer trimestre de 2026. 12



**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**

INFORME DE PQRSDC DE LA RNEC PRIMER TRIMESTRE - 2026



**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: María Fernanda Esquivia Paipa
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