



Presencial



Virtual



Telefónico



Físico

INFORME DE PQRSDC DE LA RNEC

Segundo 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)
segundo trimestre
(Periodo 01 de abril de 2025 a 30 de junio de 2025)**

2

Bogotá, D.C., 31 de julio de 2025

 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 segundo trimestre de la vigencia 2025.	4
2. Tiempos legales y promedio de tratamiento y respuesta de las solicitudes de PQRSDC recibidas en el segundo trimestre de la vigencia 2025.	6
3. Traslados por competencia a las solicitudes de PQRSDC recibidas en el segundo trimestre de la vigencia 2025.	8
4. Servicios con mayor número de Peticiones, Quejas, Reclamos y Sugerencias en el segundo trimestre de la vigencia 2025.	9
5. Comparativo de las PQRSDC recibidas en el periodo de gestión frente al periodo inmediatamente anterior y el mismo periodo en la vigencia anterior.	13

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

Aprobado: 15/11/2017

INFORME DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS, DENUNCIAS Y CONSULTAS (PQRSDC) RECIBIDAS POR LA REGISTRADURÍA NACIONAL DEL ESTADO CIVIL (RNEC)¹ EN EL SEGUNDO 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 2015”³, se presenta el informe consolidado de Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias, Denuncias, Consultas y solicitudes de acceso a la información pública (PQRSDC), recibidas por la Registraduría Nacional del Estado Civil en el segundo 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 segundo trimestre de la vigencia 2025.

La Registraduría Nacional del Estado Civil – RNEC recibió y tramitó durante el segundo trimestre de la vigencia 2025, un total de **47.701** PQRSDC.

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

SOLICITUDES/MES	ABRIL	MAYO	JUNIO	TOTAL
PQRSDC	14.346	17.934	15.421	47.701

Fuente. Coordinación de Peticiones, Quejas y Reclamos.

El mayor número de solicitudes fueron recibidas en el mes de mayo en el cual se recibieron 17.934 PQRSDC, correspondientes al 37.59% del total de peticiones. En el mes de junio se

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

recibieron un total de 15.421 proporcional al 32.32% de las solicitudes y en el mes de abril un total de 14.346 equivalente al 30.07% restante.

El 45.78% (21.842) fueron recibidas en el nivel central y el 54.21% (25.859) fueron recibidas en el nivel desconcentrado.

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

NIVEL ADMINISTRATIVO/MES	ABRIL	MAYO	JUNIO	TOTAL
Nivel central	6.909	8.413	6.520	21.842
Nivel Desconcentrado	7.437	9.521	8.901	25.859
Total, general	14.346	17.934	15.421	47.701

Fuente. Coordinación de Peticiones, Quejas y Reclamos

De un total de PQRSDC equivalente a 47.701, el canal más utilizado por los usuarios para la radicación de solicitudes fue el canal virtual por medio del cual se recibieron el 76.31% (36.405), seguido por el medio físico o de recibo de correspondencia con el 13.85% (6.611), en tercer lugar se encontró el canal presencial que concentró la radicación del 6.58% (3.139) y por último el canal telefónico a través del cual se recibieron el 3.24% (1.546) 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 segundo trimestre de 2025 discriminadas por el canal de atención por medio del cual se recibió la solicitud.

CANAL DE ATENCIÓN/MES	ABRIL	MAYO	JUNIO	TOTAL
Virtual	10.942	13.345	12.118	36.405
Medio Físico	2.109	2.330	2.172	6.611
Presencial	762	1695	682	3.139
Telefónico	533	564	449	1.546
Total, general	14.346	17.934	15.421	47.701

Fuente. Coordinación de Peticiones, Quejas y Reclamos.

Del total de 47.701 PQRSDC recibidas, 39.685, es decir el 83.19 %, corresponden a peticiones, 1.68 (3.52%) equivalen a peticiones entre autoridades, 1.741 (3.64%) a solicitudes de acceso a la información⁵, 25 (0.05%) solicitud de congresistas, 2.118 (4.44%) solicitud de documentos, 1.016 (2.12%) a reclamos, 703 (1.47%) a consultas, 459 (0.96%) a quejas, 78 a felicitaciones (0.16%), 23 (0.04%) a sugerencias y 173 (0.36%) a denuncias.

⁵ Información discriminada en cumplimiento del Numeral 1 del artículo 52 del Decreto 103 de 2015 "Por la cual se reglamenta parcialmente la Ley 1712 de 2014 y se dictan otras disposiciones"

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

Aprobado: 15/11/2017

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

TIPOLOGÍA DE LA SOLICITUD	ABRIL	MAYO	JUNIO	TOTAL
Petición	11.917	15.192	12.576	39.685
Peticiones entre autoridades	500	663	517	1.680
Solicitud de Acceso a la Información	583	631	527	1.741
Solicitud de congresistas	5	11	9	25
Solicitud de documentos	439	628	1051	2.118
Reclamo	360	338	318	1.016
Consulta	303	210	190	703
Queja	149	157	153	459
Felicitación	39	25	14	78
Sugerencia	5	8	10	23
Denuncias	46	71	56	173
Total	14.346	17.934	15.421	47.701

Fuente. Coordinación de Peticiones, Quejas y Reclamos.

6

2. Tiempos legales y promedio de tratamiento y respuesta de las solicitudes de PQRSDC recibidas en el segundo 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:

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.

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

Aprobado: 15/11/2017

Fuente. Coordinación de Peticiones, Quejas y Reclamos

Las PQRSDC recibidas por la RNEC en el segundo trimestre de la vigencia 2025 fueron objeto de tratamiento en un tiempo promedio de 4 días hábiles, pero fueron cerradas con respuesta en un promedio de 1 día en cada uno de los meses expuestos (ver tabla No 6).

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	ABRIL	MAYO	JUNIO	TOTAL
Cerrada	4.14	4.24	4.04	4.15
Total, general	4.14	4.24	4.04	4.15

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 segundo trimestre de 2025.

TIEMPOS DE TRATAMIENTO Y RESPUESTA	ABRIL	MAYO	JUNIO	TOTAL
Petición	3.3	2.6	2.5	2.8
Peticiones entre autoridades	5.3	5.8	5.1	5.4
Solicitud de Acceso a la Información	4.3	2.7	2.5	3.1
Solicitud de congresistas	18.8	12.5	13.4	14.9
Solicitud de documentos	4.3	3.9	3.3	3.8
Reclamo	6.9	7.8	6.0	6.9
Consulta	5.0	5.5	3.9	4.8
Queja	8.2	7.5	7.6	7.7
Felicitación	4.2	6.0	2.6	4.2
Sugerencia	8.4	5.4	5.1	6.3
Denuncias	9.1	5.7	5.3	6.7
Total, general	7.07	5.94	5.20	6.05

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

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

Aprobado: 15/11/2017

respuesta de 3, mientras que las solicitudes de acceso a la información pública⁶ y de documentos tuvieron en promedio 3 días de tratamiento. Por otra parte, las denuncias, sugerencias y reclamos tuvieron un tiempo de procesamiento promedio igual a 6; las felicitaciones registraron un tiempo de 4 días; las peticiones entre autoridades fueron tratadas en 5 días aproximadamente y la solicitud de congresistas en 15 días entre su tratamiento y cierre.

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

SOLICITUDES DE ACCESO A LA INFORMACIÓN PÚBLICA	ABRIL	MAYO	JUNIO	TOTAL
Trasladadas	2.43	2.85	2.56	2.61
Redireccionadas	3.14	4.2	2.79	3.37
Cerradas con respuesta.	2.06	3.0	2.39	2.48

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 tres días, y para las respuestas entregadas a los ciudadanos el tiempo fue de dos días.

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

Del total de 47.701 PQRSDC recibidas, 1.784 fueron redireccionadas a nivel interno y 136 fueron trasladadas por competencia a otra institución. En la tabla No 9, es posible evidenciar la tipología para los traslados y los redireccionamiento por competencia.

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

TIPOLOGIA DE TRASLADOS Y REDIRECCIONAMIENTOS POR COMPETENCIA	ABRIL	MAYO	JUNIO	TOTAL
Redireccionamientos por competencia	555	702	527	1.784
Petición	486	621	489	1.596
Peticiones entre autoridades	39	45	20	104
Solicitud de Acceso a la Información	13	5	4	22
Solicitud de documentos	5	9	4	18
Consulta	1	0	5	6

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

Denuncia	0	2	0	2
Queja	3	5	2	10
Reclamo	2	3	3	8
felicitación	6	11	0	17
Sugerencia	0	1	0	1
Traslados por competencia.	40	55	41	136
Consulta	1	0	0	1
Petición	32	40	38	110
Petición entre autoridades	6	8	2	16
Solicitud de documentos	1	5	1	7
Reclamo	0	1	0	1
Denuncia	0	1	0	1
Total general	595	757	568	1.920

Fuente. Coordinación de Peticiones, Quejas y Reclamos

De 28.379 total de solicitudes de peticiones radicadas y tramitadas en el primer trimestre, 24.904 equivalentes al 87.7% fueron cerradas con respuesta, 3.041 (10.7%) fueron redireccionadas a otra dependencia y 136 (0.47%) se trasladaron por competencia. Así mismo, el 1.05% de las peticiones correspondiente a 298 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

9

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

ESTADO Y TRATAMIENTO	ABRIL	MAYO	JUNIO	TOTAL
Cerrada	9.687	8.410	9.984	28.081
(*) Cerrada con respuesta	9.092	7.653	8.159	24.904
(*) Redireccionada	555	702	1.784	3.041
(*) Traslada	40	55	41	136
En trámite de respuesta al momento del reporte	35	72	191	298
Total, general	9722	8.482	10.175	28.379

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

En el segundo trimestre de la vigencia 2025 se recibieron a nivel nacional un total de 47.701 PQRSDC. El 54,21% reportado por el nivel desconcentrado y el 45.78% por el nivel central. La Unidad Administrativa que recibió la mayor cantidad de solicitudes a nivel nacional fueron las delegaciones departamentales, quienes tramitaron el 25.859 del total de PQRSDC recibidas; en el nivel desconcentrado fue la Delegación de Meta, que recibió 2.398 solicitudes es correspondientes al 9.27% de las solicitudes a nivel nacional. En lo que respecta al país de procedencia de las solicitudes, el reporte indica que en su totalidad son de Colombia. El canal

⁷ Ibidem

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

Aprobado: 15/11/2017

virtual fue el más usado por los usuarios para la presentación de solicitudes, con un 76.31% destacándose el correo electrónico institucional con 12.575 solicitudes (67.8%) como el medio de recepción más utilizado.

Durante el segundo trimestre de la vigencia 2025, las peticiones representaron el 83.19% del total de PQRSDC recibidas en la entidad, para un total de 39.685 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) otros asuntos relacionados con cédula de ciudadanía; 5) estado de tratamiento de las PQRSDC; 6) Registro civil (anulación, corrección, reconstrucción, reposición, suscripción); 7) Oficina de inscripción de Registro civil 8) cédula digital 9) Notas marginales 10) otros asuntos relacionados con electoral

Las quejas y reclamos representaron para el periodo el 3.09% del total de PQRSDC recibidas en la entidad (47.701), para un total de 1.475 quejas y reclamos.

Los reclamos en el segundo trimestre de 2025 representaron el 2.12% del total de PQRSDC recibidas en la entidad (47.701) con un total de 1.016 reclamos. Los cinco principales asuntos, trámites y servicios objeto de reclamos, fueron: 1) Demora excesiva en el trámite; 2) dificultades con la activación de la cédula digital; 3) otros asuntos relacionados con cédula de ciudadanía; 4) registro no grabado y/o digitalizado; 5) traslado.

Las quejas en el segundo trimestre representaron el 0.96% del total de PQRSDC recibidas en la entidad (47.701) con un total de 459 quejas. Los cinco principales asuntos objeto de queja fueron los siguientes: 1) insatisfacción en la atención presencial; 2) incumplimiento del horario de atención; 3) Atención irrespetuosa del servidor público; 4) No atención presencial; 5) Cédula digital.

Para el macroproceso de Registro Civil e Identificación, en segundo trimestre del 2025 se recibieron en total 37.502 solicitudes, de las cuales las quejas y reclamos representaron el 3.31% del total de PQRSDC recibidas en la entidad, para un total de 1.242 quejas y reclamos. Los cinco principales asuntos, trámites y servicios objeto de reclamos fueron: 1) demora excesiva en el trámite; 2) dificultades en la activación de la cédula digital; 3) registro no grabado o digitalizado; 4) otros trámites de cédula; 5) traslados.

Para el macroproceso Electoral, en segundo trimestre del 2025, el total de solicitudes recibidas fue correspondiente a 8.147, de las cuales las quejas y reclamos totales fueron 45 (0,55%) del total de PQRSDC recibidas en la entidad. Los principales asuntos, trámites y servicios objeto de reclamos fueron: 1) designación Jurados de Votación; 2) otros reclamos electorales; 3) inscripción de cédulas.

Las sugerencias en el segundo trimestre representaron el 0,04% del total de PQRSDC recibidas en la entidad con un total de 23 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 segundo trimestre de 2025.

Tipología y eje temático de la solicitud	ABRIL	MAYO	JUNIO	TOTAL
Petición	11.917	15.192	12.576	39.685
P. - I.D. - R.C. - Expedición de copias.	1652	1717	1812	5181
P. - I.D. - R.C.N. - Otros.	1487	2178	1140	4805
P. - I.D. - C.C. - Otros.	1163	1197	1013	3373
P. - E.L. - Certificado Electoral.	1397	2533	2245	6175
P. - I.D. - R.C. - Anulación/Corrección/Reconstrucción/Reposición.	502	623	434	1559
P. - E.L. - Otros.	166	267	193	626
P. - Estado de tratamiento de la Pqrsdc's.	744	824	620	2188
P. - I.D. - C.C. - Cedula Digital	379	404	296	1079
P. - I.D. - R.C. - Oficina de inscripción.	275	424	430	1129
P. - I.D. - R.C.D. - Otros.	360	467	310	1137
Petición entre autoridades	500	663	517	1.680
P.A. - Identificación y Registro Civil.	317	456	391	1164
P.A. - No competencia de la RNEC.	5	6	1	12
P.A. - Electoral.	9	17	4	30
P.A. - Gestión del Talento Humano.	0	5	4	9
P.A. - Gestión y Control Disciplinario.	2	0	0	2
Reclamo	360	338	318	1.016
R. - I.D. - C.C. - Dificultades con la activación de cédula digital	48	42	23	113
R. - I.D. - C.C. - Demora excesiva trámite.	37	35	45	117
R. - I.D. - R.C.- Registro no grabado y/o digitalizado.	22	32	22	76
R. - I.D. - C.C. - Otros.	37	24	20	81
R. - I.D. - C.C. - Traslado.	26	15	4	45
Solicitud de Acceso a la Información	583	631	527	1.741
A.I.P. - I.D. - Inscripción Registro Civil de Nacimiento Extranjeros.	19	16	8	43
A.I.P. - I.D. - Otra Información Identificación.	14	19	16	49
A.I.P. - I.D. - Inscripción Registro Civil de Nacimiento Extranjeros.	16	13	13	42
A.I.P. - I.D. - Requisitos Cédula de Ciudadanía Duplicado Presencial.	68	86	111	265

 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 Extemporáneo.	11	19	37	67
A.I.P. - I.D. - Requisitos Cédula de Ciudadanía Digital.	23	22	14	59
A.I.P. - I.D. - Requisitos Cédula de Ciudadanía Primera Vez.	52	70	63	185
A.I.P. - Horarios de atención oficinas de la RNEC.	52	29	25	106
A.I.P. - I.D. - Registro Civil - Otros.	21	32	17	70
Solicitud de congresistas	5	11	9	25
S.C. - Electoral.	4	6	2	12
S.C. - Gestión Jurídica.	1	2	6	9
S.C. - Identificación y Registro Civil.	0	2	0	2
Solicitud de documentos	439	628	1.051	2.118
S.D. - Electoral.	9	20	83	112
S.D. - Identificación y Registro Civil.	20	32	45	97
S. - E.L. - Electoral.	2	6	52	60
Consulta	303	210	190	703
C. - Identificación	240	124	83	447
C. - Electoral	13	13	17	43
C. - Jurídica	2	1	2	5
Queja	149	157	153	459
Q. - Por insatisfacción en atención presencial.	61	75	47	183
Q. - Por incumplimiento en el horario de atención.	12	16	7	35
Q. - Por atención irrespetuosa del servidor público.	6	6	7	19
Q. - Por no atención presencial.	8	3	8	19
Felicitaciones	39	25	14	78
F. - A un Servidor Público por disposición en la atención.	7	14	5	26
F. - A un Servidor Público por su gestión.	10	3	1	14
F. - A un Servidor Público por disposición en la atención.	7	16	4	27
F. - A la RNEC por su gestión.	16	1	4	21
Sugerencia	5	8	10	23
S. - G.A.F. - Mejora por instalaciones y accesibilidad a las oficinas.	1	0	2	3
S. - I.D. - Registro Civil.	1	1	0	2
S. - G.T.H. - Gestión Del Talento Humano.	1	1	3	5
Denuncia	46	71	56	173
D. - No competencia de la RNEC.	16	36	17	69
D. - Suplantación identificación.	2	6	10	18
D. - Denuncia de Corrupción.	4	1	1	6

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

Aprobado: 15/11/2017

D. - Servidor Público RNEC.	6	2	2	10
Total general	14.346	17.934	15421	47.701

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.

Las solicitudes ciudadanas recibidas en la Registraduría Nacional del Estado Civil (segundo trimestre 2025) equivalentes a 47.701, disminuyeron en 20.242 solicitudes, que corresponden al 17,5% con respecto al total de las recibidas en los dos periodos de gestión mencionados, esto tomando como referencia que en la vigencia del primer trimestre 2025 se recibieron 67.943 solicitudes.

Al revisar el comportamiento de los dos trimestres (primero y segundo del 2025) respecto a las solicitudes redireccionadas y trasladadas se observa una diferencia de 478 solicitudes equivalente al 14.2% (1.442 para el primer trimestre y 1.920 para el segundo trimestre) aumentando el valor para los redireccionamientos y disminuyendo para los traslados en 500 y 22 respectivamente.

Los tiempos de respuesta para las peticiones resueltas fue mayor (tiempo promedio de tratamiento 4 días y cerradas en 1 días) para el segundo trimestre del año 2025 con relación al primer trimestre del mismo año, para el cual el tiempo promedio de respuesta fue de tratamiento fue de 2 días y de respuesta de 1 día.

En lo que respecta al comportamiento de las quejas y reclamos recibidos en el primer trimestre de la vigencia 2025 frente al segundo trimestre del mismo año (3.340 y 1.475 respectivamente), los resultados demuestran que hubo una disminución en las mismas para el segundo trimestre, equivalente al 44.16%, 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 demora excesiva en el trámite (para reclamos).

Asimismo, las denuncias para el primer trimestre del 2025 fueron equivalentes a 199 y para el segundo trimestre del 2025 de 173, indicando una disminución de estas igual a 26 denuncias para este último periodo.

En cuanto a los canales de atención el canal virtual continúa siendo el más utilizado por los ciudadanos para los dos trimestres comparados, seguido por el medio físico, presencial y por último el telefónico, superando a todos los anteriores en un 76,31% respecto a los porcentajes obtenidos por los otros canales de atención.

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

Aprobado: 15/11/2017

Con respecto a las solicitudes recibidas para el nivel central y el nivel desconcentrado comparativamente en los trimestres primero y segundo, cabe la pena aclarar que se evidenció una relación equivalente entre éstas con una diferencia de 1.54% para el nivel central y el mismo porcentaje para el nivel desconcentrado.

 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 segundo trimestre de la vigencia 2025 discriminado por mes. 4
- ✓ Tabla No. 2. Total de PQRSDC recibidas por la RNEC en el segundo trimestre de la vigencia 2025 discriminado por nivel administrativo. 5
- ✓ Tabla No. 3. Total, de PQRSDC recibidas por la RNEC en el segundo trimestre de 2025 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 segundo 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. 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 segundo 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 segundo trimestre de 2025. 8
- ✓ Tabla No. 9. Tipología de Traslados y redireccionamientos de las PQRSDC recibidas por la RNEC en el segundo trimestre de 2025. 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 segundo trimestre de 2025. 11

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: Diego Fernando Zabala Baracaldo Coordinador de Peticiones, Quejas y Reclamos	Aprobación del informe: Zamira Marcela Gómez Carrillo Jefe de la Oficina de Planeación

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

Aprobado: 15/11/2017



INFORME DE PQRSDC DE LA RNEC SEGUNDO TRIMESTRE - 2025