



Presencial



Virtual



Telefónico



Físico

INFORME DE PQRSDC DE LA RNEC

Tercer 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) **Tercer trimestre** **(Periodo 01 de julio de 2025 a 30 de septiembre de 2025)**

2

Bogotá, D.C., 31 de octubre 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 tercer trimestre de la vigencia 2025.	4
2. Tiempos legales y promedio de tratamiento y respuesta de las solicitudes de PQRSDC recibidas en el tercer trimestre de la vigencia 2025.....	6
3. Traslados por competencia a las solicitudes de PQRSDC recibidas en el tercer trimestre de la vigencia 2025.....	8
4. Servicios con mayor número de Peticiones, Quejas, Reclamos y Sugerencias en el tercer 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 TERCER 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 tercer 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 tercer trimestre de la vigencia 2025.

La Registraduría Nacional del Estado Civil – RNEC recibió y tramitó durante el tercer trimestre de la vigencia 2025, un total de **56.016** PQRSDC.

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

SOLICITUDES/MES	JULIO	AGOSTO	SEPTIEMBRE	TOTAL
PQRSDC	20.809	17.477	17.130	56.016

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 julio en el cual se recibieron 20.809 PQRSDC, correspondientes al 37.14% del total de peticiones. En el mes de agosto se recibieron un total de 17.477 proporcional al 31.2% de las solicitudes y en el mes de septiembre un total de 17.130 equivalente al 31.65% restante.

El 40.84% (22.880) fueron recibidas en el nivel central y el 59.15% (33.136) fueron recibidas en el nivel desconcentrado.

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

NIVEL ADMINISTRATIVO/MES	JULIO	AGOSTO	SEPTIEMBRE	TOTAL
Nivel central	8.079	7.307	7.494	22.880
Nivel Desconcentrado	12.730	10.170	10.236	33.136
Total, general	14.346	17.934	15.421	47.701

Fuente. Coordinación de Peticiones, Quejas y Reclamos

De un total de PQRSDC equivalente a 56.016, el canal más utilizado por los usuarios para la radicación de solicitudes fue el canal virtual por medio del cual se recibieron el 77.34% (43.326), seguido por el medio físico o de recibo de correspondencia con el 12.74% (7.138), en tercer lugar se encontró el canal presencial que concentró la radicación del 6.83% (3.827) y por último el canal telefónico a través del cual se recibieron el 3.07% (1.725) de las PQRSDC formuladas a la RNEC durante este periodo. Los datos estadísticos pueden ser consultados en la siguiente tabla:

5

Tabla No. 3. Total, de PQRSDC recibidas por la RNEC en el tercer trimestre de 2025 discriminadas por el canal de atención por medio del cual se recibió la solicitud.

CANAL DE ATENCIÓN/MES	JULIO	AGOSTO	SEPTIEMBRE	TOTAL
Virtual	15.847	13.707	13.772	43.326
Medio Físico	2.512	2.283	2.343	7.138
Presencial	1.757	918	1.152	3.827
Telefónico	693	569	463	1.725
Total, general	20.809	17.477	17.730	56016

Fuente. Coordinación de Peticiones, Quejas y Reclamos.

Del total de 56.016 PQRSDC recibidas, 44.001, es decir el 78.55 %, corresponden a peticiones, 2.032 (3.62%) equivalen a peticiones entre autoridades, 2.183 (3.89%) a solicitudes de acceso a la información⁵, 72 (0.12%) solicitud de congresistas, 3.144 (5.61%) solicitud de documentos,

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

2.792 (4.98%) a reclamos, 620 (1.10%) a consultas, 501 (0.89%) a quejas, 103 a felicitaciones (1.08%), 203 (0.36%) a sugerencias y 365 (0.65%) a denuncias.

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

TIPOLOGÍA DE LA SOLICITUD	JULIO	AGOSTO	SEPTIEMBRE	TOTAL
Petición	16.360	13.292	14.349	44.001
Peticiones entre autoridades	562	793	677	2.032
Solicitud de Acceso a la Información	829	650	704	2.183
Solicitud de congresistas	42	15	15	72
Solicitud de documentos	1.579	828	737	3.144
Reclamo	794	1.241	757	2.792
Consulta	238	203	179	620
Queja	183	169	149	501
Felicitación	23	40	40	103
Sugerencia	119	42	42	203
Denuncias	80	204	81	365
Total	20.809	17.477	17.730	56.016

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 tercer 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

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

Aprobado: 15/11/2017

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 tercer trimestre de la vigencia 2025 fueron objeto de tratamiento en un tiempo promedio de 2 días hábiles (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	JULIO	AGOSTO	SEPTIEMBRE	TOTAL
Cerrada	3.9	1.9	1.9	2.56
Total, general	3.9	1.9	1.9	2.56

Fuente. Coordinación de Peticiones, Quejas y Reclamos

Los días promedio de tratamiento y cierre de las diferentes modalidades de solicitudes tramitadas ante la Registraduría Nacional del Estado Civil, se exponen en la tabla que se presenta a continuación:

7

Tabla No. 7 Total tiempos promedio de respuesta y tratamiento (días hábiles) a las PQRSDC en el tercer trimestre de 2025.

TIEMPOS DE TRATAMIENTO Y RESPUESTA	JULIO	AGOSTO	SEPTIEMBRE	TOTAL
Petición	2	2	2	2
Peticiones entre autoridades	2	2.3	1.9	2
Solicitud de Acceso a la Información	1.4	1.4	1.5	1.4
Solicitud de congresistas	1	0	0	1
Solicitud de documentos	1.8	1.5	1.7	1.6
Reclamo	3	3.4	3.5	3.3
Consulta	2.7	1.6	1.8	2
Queja	7	3.3	5.2	5.1
Felicitación	2	2	1.5	1.8
Sugerencia	6.5	1.5	0	2.6
Denuncias	1	5.7	2	3
Total, general	2.7	2.2	2	2.3

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

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 2 días, mientras que las solicitudes de acceso a la información pública⁶ y de documentos tuvieron en promedio 1 y 3 días de tratamiento respectivamente. Por otra parte, las denuncias, sugerencias y reclamos tuvieron un tiempo de procesamiento promedio igual a 3 y 2 días; las felicitaciones registraron un tiempo de 2 días; las peticiones entre autoridades fueron tratadas en 2 días aproximadamente y la solicitud de congresistas en 1 día 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 tercer trimestre de 2025.

SOLICITUDES DE ACCESO A LA INFORMACIÓN PÚBLICA	JULIO	AGOSTO	SEPTIEMBRE	TOTAL
Trasladadas	3.4	3.2	2.5	3
Redireccionadas	2.4	2.1	4.6	3
Cerradas con respuesta.	1.9	1.9	1	1.6

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 1 día.

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

Del total de 56.016 PQRSDC recibidas, 1.589 fueron redireccionadas a nivel interno y 224 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 tercer trimestre de 2025.

TIPOLOGÍA DE TRASLADOS Y REDIRECCIONAMIENTOS POR COMPETENCIA	JULIO	AGOSTO	SEPTIEMBRE	TOTAL
Redireccionamientos por competencia	564	502	27	1.093
Petición	531	426	464	1.421
Peticiones entre autoridades	11	28	10	49
Solicitud de Acceso a la Información	11	14	8	33

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

Solicitud de documentos	4	20	2	26
Consulta	3	0	0	3
Denuncia	0	0	2	2
Queja	2	2	1	5
Reclamo	1	10	3	14
felicitación	1	1	1	3
Sugerencia	0	1	0	1
Traslados por competencia.	71	67	77	216
Consulta	0	0	0	0
Petición	58	49	57	164
Petición entre autoridades	7	13	17	37
Solicitud de documentos	6	5	3	14
Denuncia	0	0	1	1
Total general	635	569	104	1.309

Fuente. Coordinación de Peticiones, Quejas y Reclamos

De 44.001 total de solicitudes de peticiones radicadas y tramitadas en el tercer trimestre, 30.318 equivalentes al 68.9% fueron cerradas con respuesta, 1.093 (3.6%) fueron redireccionadas a otra dependencia y 216 (0.71%) se trasladaron por competencia. Así mismo, el 0.19% de las peticiones correspondiente a 86 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	JULIO	AGOSTO	SEPTIEMBRE	TOTAL
Cerrada	10.302	9.696	10.320	30.318
(*) Cerrada con respuesta	9.664	9.125	9.750	28.539
(*) Redireccionada	564	506	490	1.560
(*) Traslada	73	65	79	217
En trámite de respuesta al momento del reporte	31	31	24	86
Total, general	10.333	9.727	10.344	30.404

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

En el tercer trimestre de la vigencia 2025 se recibieron a nivel nacional un total de 56.016 PQRSDC. El 59.15% reportado por el nivel desconcentrado y el 40.84% por el nivel central. La Unidad Administrativa que recibió la mayor cantidad de solicitudes a nivel nacional fueron las delegaciones departamentales, quienes tramitaron el 33.136 del total de PQRSDC recibidas. En lo que respecta al país de procedencia de las solicitudes, el reporte indica que en su

⁷ Ibidem

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

Aprobado: 15/11/2017

totalidad son de Colombia. El canal virtual fue el más usado por los usuarios para la presentación de solicitudes, con un 77.34% destacándose el correo electrónico institucional con 21.361 solicitudes (49.3%) como el medio de recepción más utilizado.

Durante el tercer trimestre de la vigencia 2025, las peticiones representaron el 78.55% del total de PQRSDC recibidas en la entidad, para un total de 44.001 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) estado de tratamiento de PQRS; 5) Otros asuntos relacionados con cédula de ciudadanía; 6) Registro civil (anulación, corrección, reconstrucción, reposición, suscripción); 7) dificultades con el Registro civil digital; 8) cancelaciones de cédula; 9) Expedición de copias de registro civil y 10) otros asuntos relacionados con registro civil de defunción.

Las quejas y reclamos representaron para el periodo el 5.87% del total de PQRSDC recibidas en la entidad (56.016), para un total de 3.293 quejas y reclamos.

Los reclamos en el tercer trimestre de 2025 representaron el 4.98% del total de PQRSDC recibidas en la entidad (56.016) con un total de 2.792 reclamos. Los cinco principales asuntos, trámites y servicios objeto de reclamos, fueron: 1) Anulación, corrección; 2) Reconstrucción y reposición de registro civil; 3) Otros asuntos relacionados con cédula de ciudadanía; 4) Otros asuntos relacionados con Gerencia Administrativa y Financiera; 5) otros asuntos relacionados con registro civil de nacimiento; 6) Dificultades con la activación de la cédula digital.

Las quejas en el tercer trimestre representaron el 0.89% del total de PQRSDC recibidas en la entidad (56.016) con un total de 501 quejas. Los cinco principales asuntos objeto de queja fueron los siguientes: 1) insatisfacción en la atención presencial; 2) incumplimiento del horario de atención; 3) No competencia de la RNEC; 4) Otras actuaciones de servidor público; 5) Atención irrespetuosa.

Para el macroproceso de Registro Civil e Identificación, en tercer trimestre del 2025 se recibieron en total 37.353 solicitudes, de las cuales las quejas y reclamos representaron el 5.43% del total de PQRSDC recibidas en la entidad, para un total de 2.032 quejas y reclamos. Los cinco principales asuntos, trámites y servicios objeto de reclamos fueron: 1) expedición de copias; 2) Otros asuntos relacionados con registro civil de nacimiento; 3) Otros trámites de cédula; 4) Estado de PQRS; 5) Cédula digital.

Para el macroproceso Electoral, en tercer trimestre del 2025, el total de solicitudes recibidas fue correspondiente a 10.356, de las cuales las quejas y reclamos totales fueron 86 (0.83%) 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) Designación de jurados de votación; 3) Insatisfacción en atención presencial; 4) Inscripción de cédulas.

 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 tercer trimestre representaron el 0,36% del total de PQRSDC recibidas en la entidad con un total de 203 sugerencias.

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

Tipología y eje temático de la solicitud	JULIO	AGOSTO	SEPTIEMBRE	TOTAL
Petición	16.360	13.292	14.349	44.001
P. - I.D. - R.C. - Expedición de copias.	2445	1931	2150	6526
P. - I.D. - R.C.N. - Otros.	1754	1184	1568	4506
P. - I.D. - C.C. - Otros.	1147	855	1016	3018
P. - E.L. - Certificado Electoral.	3421	1664	1558	6643
P. - I.D. - R.C. - Anulación/Corrección/Reconstrucción/Reposición.	740	651	651	2042
P. - E.L. - Otros.	315	271	379	965
P. - Estado de tratamiento de la Pqrsdc´s.	453	797	981	2231
P. - I.D. - C.C. - Cedula Digital	498	342	333	1173
P. - I.D. - R.C. - Oficina de inscripción.	445	379	412	1236
P. - I.D. - R.C.D. - Otros.	408	339	497	1244
Petición entre autoridades	562	793	677	2.032
P.A. - Identificación y Registro Civil.	496	703	598	1797
P.A. - No competencia de la RNEC.	6	4	8	18
P.A. - Electoral.	34	58	45	17
P.A. - Gestión del Talento Humano.	2	4	4	10
P.A. - Gestión Administrativa y financiera.	2	3	1	6
Reclamo	794	1.241	757	2.792
R. - I.D. - C.C. - Dificultades con la activación de cédula digital	49	43	46	138
R. - I.D. R.C. Anulación/corrección/ Reconstrucción/ Reposición	130	112	88	330
R. - I.D. - R.C.- Registro no grabado y/o digitalizado.	23	1	45	69
R. - I.D. - C.C. - Otros.	120	85	90	295
R. - I.D. - C.C. - Traslado.	20	13	20	53
Solicitud de Acceso a la Información	829	650	704	2.183
A.I.P - I.D. - Otra Información Identificación.	15	33	10	58
A.I.P. - I.D. - Inscripción Registro Civil de Nacimiento Extranjeros.	21	17	19	57

 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. - Requisitos Cédula de Ciudadanía Duplicado Presencial.	6	115	8	129
A.I.P. - I.D. - Inscripción Registro Civil de Nacimiento Extemporáneo.	42	37	1	80
A.I.P. - I.D. - Requisitos Cédula de Ciudadanía Digital.	9	115	5	129
A.I.P. - I.D. - Requisitos Cédula de Ciudadanía Primera Vez.	2	37	3	42
A.I.P. - Horarios de atención oficinas de la RNEC.	38	31	38	107
A.I.P. - I.D. - Registro Civil - Otros.	47	33	57	137
Solicitud de congresistas	42	15	15	72
S.C. - Electoral.	34	9	8	51
S.C. - Gestión Jurídica.	1	0	0	1
S.C. - Identificación y Registro Civil.	7	5	4	16
Solicitud de documentos	1.579	828	737	3.144
S.D. - Electoral.	147	9	68	224
S.D. - Identificación y Registro Civil.	453	5	296	754
S. Gestión de Talento Humano	7	0	6	13
Consulta	238	203	179	620
C. - Identificación	105	125	76	306
C. - Electoral	32	25	20	77
C. - Jurídica	3	3	0	6
Queja	183	169	149	501
Q. - Por insatisfacción en atención presencial.	70	50	57	177
Q. - Por incumplimiento en el horario de atención.	9	13	8	30
Q. - Por atención irrespetuosa del servidor público.	6	3	5	14
Q. - Por no atención presencial.	5	1	2	8
Felicitaciones	23	40	40	103
F. - A un Servidor Público por disposición en la atención.	12	11	30	53
F. - A un Servidor Público por su gestión.	5	16	8	29
F. - A la RNEC por su gestión.	4	3	1	8
Sugerencia	119	42	42	203
S.- E.L. Electoral	84	18	25	127
S. - I.D. - Registro Civil.	16	12	4	32
S. - G.T.H. - Gestión Del Talento Humano.	2	2	3	7
Denuncia	80	204	81	365
D. - No competencia de la RNEC.	25	37	35	97
D. - Suplantación identificación.	11	7	4	22

 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.	1	6	3	10
D. - Servidor Público RNEC.	7	2	4	13
Total general	20.809	17.477	17.730	56.016

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 (tercer trimestre 2025) equivalentes a 56.016, aumentaron en 8.315 solicitudes, que corresponden al 14,8% con respecto al total de las recibidas en los dos periodos de gestión mencionados, esto tomando como referencia que en la vigencia del segundo trimestre 2025 se recibieron 47.701 solicitudes.

Al revisar el comportamiento de los dos trimestres (segundo y tercero del 2025) respecto a las solicitudes redireccionadas y trasladadas se observa una diferencia de 107 solicitudes equivalente al 2.8% (1.920 para el segundo trimestre y 1.813 para el tercer trimestre) disminuyendo el valor para los redireccionamientos y aumentando para los traslados en 195 y 88 respectivamente.

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

En lo que respecta al comportamiento de las quejas y reclamos recibidos en el segundo trimestre de la vigencia 2025 frente al tercer trimestre del mismo año (1.475 y 3.293 respectivamente), los resultados demuestran que hubo un aumento en las mismas para el tercer trimestre, equivalente a 1.818 (38.1%), teniendo en cuenta que número de solicitudes aumentó para este mismo año. Por otra parte, los ejes temáticos principales fueron la insatisfacción en atención presencial (para quejas) y asuntos relacionados con R.C. Anulación, corrección Reconstrucción 7 reposición (para reclamos).

Asimismo, las denuncias para el segundo trimestre del 2025 fueron equivalentes a 173 y para el tercer trimestre del 2025 de 365, indicando un aumento correspondiente a 192 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

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

Aprobado: 15/11/2017

último el telefónico, superando a todos los anteriores con un total para este canal equivalente a 77,34% respecto a los porcentajes obtenidos por los otros canales de atención.

Con respecto a las solicitudes recibidas para el nivel central y el nivel desconcentrado comparativamente en los trimestres segundo y tercero, cabe la pena aclarar que se evidenció una diferencia entre estas del 18.31%, con un resultado de 40,84% para el nivel central y un porcentaje de 59,15% 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 tercer trimestre de la vigencia 2025 discriminado por mes..... 4
- ✓ Tabla No. 2. Total de PQRSDC recibidas por la RNEC en el tercer trimestre de la vigencia 2025 discriminado por nivel administrativo. 5
- ✓ Tabla No. 3. Total, de PQRSDC recibidas por la RNEC en el tercer 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 tercer 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 tercer 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 tercer trimestre de 2025..... 8
- ✓ Tabla No. 9. Tipología de Traslados y redireccionamientos de las PQRSDC recibidas por la RNEC en el tercer 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 tercer 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 TERCER TRIMESTRE - 2025