



## **INFORME DE PQRSDC DE LA RNEC Segundo trimestre- 2020**

*“La Registraduría del Siglo XXI”*



**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 1 de abril de 2020 a 30 de junio de 2020)**

2

**Bogotá, D.C., 31 de julio de 2020.**

|   |                |  |                |        |
|---|----------------|--|----------------|--------|
| <br><b>REGISTRADURÍA</b><br><b>NACIONAL DEL ESTADO CIVIL</b> | <b>PROCESO</b> | SISTEMA DE GESTIÓN<br>Y MEJORAMIENTO INSTITUCIONAL | <b>CÓDIGO</b>  | SGFL01 |
|   | <b>FORMATO</b> | INFORME  | <b>VERSIÓN</b> | 0      |

Aprobado: 15/11/2017

## TABLA DE CONTENIDO

- Estadísticas de las solicitudes de PQRSDC recibidas en el segundo trimestre de la vigencia 2020. 4
- Tiempos legales y promedio de tratamiento y respuesta de las solicitudes de PQRSDC recibidas en el segundo trimestre de la vigencia 2020. 6
- Traslados por competencia a las solicitudes de PQRSDC recibidas en el segundo trimestre de la vigencia 2020. 8
- Servicios con mayor número de Peticiones, Quejas, Reclamos y Sugerencias en el segundo trimestre de la vigencia 2020. 9
- Comparativo de las PQRSDC recibidas en el periodo de gestión frente al periodo inmediatamente anterior y el mismo periodo en la vigencia anterior. 14

|   |                |   |                |        |
|---|----------------|---|----------------|--------|
| <br><b>REGISTRADURÍA NACIONAL DEL ESTADO CIVIL</b> | <b>PROCESO</b> | SISTEMA DE GESTIÓN Y MEJORAMIENTO INSTITUCIONAL | <b>CÓDIGO</b>  | SGFL01 |
|   | <b>FORMATO</b> | INFORME   | <b>VERSIÓN</b> | 0      |

Aprobado: 15/11/2017

## INFORME DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS, DENUNCIAS Y CONSULTAS (PQRSDC) RECIBIDAS POR LA REGISTRADURÍA NACIONAL DEL ESTADO CIVIL (RNEC)<sup>1</sup> EN EL SEGUNDO TRIMESTRE - VIGENCIA 2020.

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”<sup>2</sup>, y el artículo 52 del Decreto reglamentario 103 de 2015<sup>3</sup>, 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 2020, 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.

### ➤ Estadísticas de las solicitudes de PQRSDC recibidas en el segundo trimestre de la vigencia 2020.

La Registraduría Nacional del Estado Civil – RNEC recibió y tramitó durante el segundo trimestre de la vigencia 2020, un total de **38.332** PQRSDC.

**Tabla No. 1 Total de PQRSDC recibidas por la RNEC en el segundo trimestre de la vigencia 2020 discriminado por mes.**

| SOLICITUDES/MES | ABRIL | MAYO   | JUNIO  | TOTAL  |
|-----------------|-------|--------|--------|--------|
| PQRSDC          | 9.238 | 16.218 | 12.876 | 38.332 |

Fuente. Coordinación de Peticiones, Quejas y Reclamos.

El mayor número de solicitudes fueron recibidas en el mes de mayo<sup>4</sup>, en el cual se recibieron 16.218 PQRSDC, correspondientes al 42,31% del total de peticiones. En el mes de junio se recibieron un total de 12.876 (33,59%) de las solicitudes y en abril 9.238, el (24.10%) restante.

<sup>1</sup> 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 2020 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’s y por las áreas del Nivel Central, por medio del aplicativo Sistema Interno de Correspondencia – SIC.

<sup>2</sup> 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”.

<sup>3</sup> 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.

<sup>4</sup> En el mes de mayo la Registraduría mantuvo sus trámites y servicios presenciales suspendidos a causa de la emergencia sanitaria generada por el Covid-19.

|   |                |   |                |        |
|---|----------------|---|----------------|--------|
| <br><b>REGISTRADURÍA NACIONAL DEL ESTADO CIVIL</b> | <b>PROCESO</b> | SISTEMA DE GESTIÓN Y MEJORAMIENTO INSTITUCIONAL | <b>CÓDIGO</b>  | SGFL01 |
|   | <b>FORMATO</b> | INFORME   | <b>VERSIÓN</b> | 0      |

Aprobado: 15/11/2017

El 58.83% (22.552) fueron recibidas en el Nivel Central y 41.17% (15.780) fueron recibidas en el Nivel Desconcentrado.

**Tabla No. 2 Total de PQRSDC recibidas por la RNEC en el segundo trimestre de la vigencia 2020 discriminado por nivel administrativo.**<sup>5</sup>

| NIVEL ADMINISTRATIVO/MES | ABRIL        | MAYO          | JUNIO         | TOTAL         |
|--------------------------|--------------|---------------|---------------|---------------|
| Nivel central            | 5718         | 12033         | 4801          | 22552         |
| Nivel Desconcentrado     | 3520         | 4185          | 8075          | 15780         |
| <b>Total general</b>     | <b>9.238</b> | <b>16.218</b> | <b>12.876</b> | <b>38.332</b> |

Fuente. Coordinación de Peticiones, Quejas y Reclamos

El canal más utilizado por los usuarios para la radicación de solicitudes, fue el canal virtual por medio del cual se recibieron el 87,01% (33.352) del total de PQRSDC (38.332) debido a la suspensión de las sedes y servicios de atención presencial, seguido por el canal medio físico o de recibo de correspondencia, el cual concentró la radicación del 7,16% (2.743), el canal telefónico, en el cual se recibieron el 4,88% (1.869) solicitudes y por último el canal presencial, por el cual se recibió el 0,96% (368) 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 segundo trimestre de 2020 discriminadas por el canal de atención por medio del cual se recibió la solicitud.**

| CANAL DE ATENCIÓN/MES | ABRIL        | MAYO          | JUNIO         | TOTAL         |
|-----------------------|--------------|---------------|---------------|---------------|
| Virtual               | 8033         | 14375         | 10944         | 33352         |
| Medio Físico          | 540          | 679           | 1524          | 2743          |
| Telefónico            | 663          | 1163          | 43            | 1869          |
| Presencial            | 2            | 1             | 365           | 368           |
| <b>Total general</b>  | <b>9.238</b> | <b>16.218</b> | <b>12.876</b> | <b>38.332</b> |

Fuente. Coordinación de Peticiones, Quejas y Reclamos.

Del total de 38.332 PQRSDC recibidas, 32.240, es decir, el 84.01%, corresponden a peticiones, 3.444 (8,98%) a solicitudes de acceso a la información<sup>6</sup>, 2.026 (5.29%) a reclamos, 248 (0.65%) a consultas, 153 (0,40%) a quejas, 152 (0,40%) a orientación, 55 (0,14%) a denuncias, 28 (0,07%) a sugerencias y 22 (0,06%) a felicitaciones.

**Tabla No. 4 Total de PQRSDC recibidas por la RNEC en el segundo trimestre de la vigencia 2020 discriminado por tipo de solicitud.**

| TIPOLOGÍA DE LA SOLICITUD | ABRIL | MAYO | JUNIO | Total general |
|---------------------------|-------|------|-------|---------------|
|---------------------------|-------|------|-------|---------------|

<sup>6</sup> 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"

|   |                |   |                |        |
|---|----------------|---|----------------|--------|
| <br><b>REGISTRADURÍA NACIONAL DEL ESTADO CIVIL</b> | <b>PROCESO</b> | SISTEMA DE GESTIÓN Y MEJORAMIENTO INSTITUCIONAL | <b>CÓDIGO</b>  | SGFL01 |
|   | <b>FORMATO</b> | INFORME   | <b>VERSIÓN</b> | 0      |

Aprobado: 15/11/2017

|  |              |               |               |               |
|--|--------------|---------------|---------------|---------------|
| Petición                                     | 7522         | 13995         | 10687         | 32204         |
| Solicitud de acceso a la información pública | 1278         | 1137          | 1029          | 3444          |
| Reclamo                                      | 271          | 892           | 863           | 2026          |
| Consulta                                     | 101          | 94            | 53            | 248           |
| Queja  | 8            | 28            | 117           | 153           |
| Orientación                                  | 29           | 38            | 85            | 152           |
| Denuncia                                     | 20           | 19            | 16            | 55            |
| Sugerencia                                   | 8            | 10            | 10            | 28            |
| Felicitación                                 | 1            | 5             | 16            | 22            |
| <b>Total</b>                                 | <b>9.238</b> | <b>16.218</b> | <b>12.876</b> | <b>38.332</b> |

Fuente. Coordinación de Peticiones, Quejas y Reclamos.

➤ **Tiempos legales y promedio de tratamiento y respuesta de las solicitudes de PQRSDC recibidas en el segundo trimestre de la vigencia 2020.**

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 –(Peticones, 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

Con ocasión al Estado de Emergencia Económica, Social y Ecológica generado por la pandemia de la COVID 19, el Gobierno Nacional decidió ampliar los términos para atender las peticiones que se encuentren en curso o que se radiquen durante la emergencia.<sup>7</sup>

<sup>7</sup> Medida adoptada mediante el artículo 5 del Decreto 491 de 2020 expedido por el Gobierno Nacional, y adoptada por la RNEC mediante resoluciones No. 3027 de 30 de junio, No. 3070 de 11 de abril y No.3241 de 26 de abril de 2020.

|   |                |   |                |        |
|---|----------------|---|----------------|--------|
| <br><b>REGISTRADURÍA NACIONAL DEL ESTADO CIVIL</b> | <b>PROCESO</b> | SISTEMA DE GESTIÓN Y MEJORAMIENTO INSTITUCIONAL | <b>CÓDIGO</b>  | SGFL01 |
|   | <b>FORMATO</b> | INFORME   | <b>VERSIÓN</b> | 0      |

Aprobado: 15/11/2017

A continuación, se relacionan los términos para atender las peticiones que se encuentren en trámite y se reciban por la Registraduría Nacional desde el 17 de marzo de 2020 y durante el Estado de Emergencia Económica, Social y Ecológica generado por la pandemia del COVID 19. *(En azul los cambios establecidos a los términos de respuesta en la citada normatividad, los cuales estuvieron vigentes durante todo el trimestre).*

|  |  |
|--|--|
| Respuesta a peticiones de interés general y particular                         | 30 días hábiles siguientes a la recepción  |
| Respuesta a petición de documentos y e información                             | 20 días hábiles siguientes a la recepción  |
| Respuesta a consultas  | 35 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   | 4 días hábiles siguientes a su recepción   |
| Peticiones que no pueden ser resueltas en los términos previstos anteriormente | Se puede ampliar máximo el doble de los tiempos previstos previa comunicación al peticionario. |
| Peticiones relativas a la efectividad de otros derechos fundamentales.         | Aplican los términos previstos en el procedimiento vigente de Atención de PQRSDCS).            |

Las PQRSDC recibidas por la RNEC en el segundo trimestre de la vigencia 2020 fueron objeto de tratamiento en un tiempo promedio de 2 días hábiles (2.). Fueron cerradas con respuesta en un promedio de 2 días y archivadas en un promedio de 9 días.

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 | ABRIL       | MAYO        | JUNIO       | Total general |
|--|-------------|-------------|-------------|---------------|
| Cerrada                                    | 14,25       | 6,40        | 6,13        | 9             |
| Archivada                                  | 2,04        | 1,37        | 2,63        | 2             |
| <b>Total general</b>                       | <b>2,13</b> | <b>1,39</b> | <b>2,65</b> | <b>2</b>      |

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 segundo trimestre de 2020.**

| TIEMPOS DE TRATAMIENTO Y RESPUESTA | ABRIL | MAYO | JUNIO | Total general |
|------------------------------------|-------|------|-------|---------------|
| Petición                           | 2,10  | 1,31 | 2,70  | 2             |
| Queja                              | 3,50  | 3,56 | 2,56  | 3             |
| Consulta                           | 4,98  | 3,70 | 1,74  | 4             |



**REGISTRADURÍA  
NACIONAL DEL ESTADO CIVIL**

**PROCESO**

SISTEMA DE GESTIÓN  
Y MEJORAMIENTO INSTITUCIONAL

**CÓDIGO**

SGFL01

**FORMATO**

INFORME

**VERSIÓN**

0

Aprobado: 15/11/2017

|  |             |             |             |          |
|--|-------------|-------------|-------------|----------|
| Reclamo                                      | 3,32        | 1,30        | 2,00        | 2        |
| Sugerencia                                   | 8,00        | 1,67        | 1,30        | 3        |
| Solicitud de acceso a la información pública | 2,03        | 2,35        | 2,75        | 2        |
| Felicitación                                 | 2,00        | 3,00        | 1,63        | 2        |
| Orientación                                  | 0,92        | 2,27        | 1,56        | 2        |
| Denuncia                                     | 3,53        | 2,21        | 4,80        | 4        |
| <b>Total general</b>                         | <b>2,16</b> | <b>2,56</b> | <b>2,64</b> | <b>3</b> |

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 consultas y las denuncias registraron un tiempo promedio aproximado de tratamiento y cierre de 4 días; las quejas y las sugerencias registraron un tiempo promedio aproximado de tratamiento y cierre de 3 días; y las peticiones, reclamos, solicitudes de acceso a la información pública<sup>8</sup>, felicitaciones y orientaciones un tiempo promedio de tratamiento y cierre de 2 días. En lo que respecta a las solicitudes de acceso a la información pública se encuentra que las mismas fueron trasladadas y redireccionadas en un término promedio de 3 días, cerradas con respuesta en un tiempo promedio aproximado de 2 días, y archivadas en un tiempo promedio aproximado de 7 días.<sup>9</sup>

8

**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 2020.**

| <b>SOLICITUDES DE ACCESO A LA INFORMACIÓN PÚBLICA</b> | <b>ABRIL</b> | <b>MAYO</b> | <b>JUNIO</b> | <b>Total general</b> |
|---|--------------|-------------|--------------|----------------------|
| Trasladadas   | 1,00         | 3,00        | 4,00         | 3,00                 |
| Redireccionadas                                       | 2,21         | 3,81        | 2,42         | 2,76                 |
| Cerradas con respuesta.                               | 2,00         | 2,35        | 2,73         | 2,34                 |
| Archivada   | 11,33        | 0,00        | 6,33         | 7,57                 |
| <b>Total general</b>                                  | <b>2.03</b>  | <b>2.35</b> | <b>2.75</b>  | <b>2</b>             |

Fuente. Coordinación de Peticiones, Quejas y Reclamos

➤ **Traslados por competencia a las solicitudes de PQRSDC recibidas en el segundo trimestre de la vigencia 2020.**

Del total de 38.332 PQRSDC recibidas 4.076, correspondientes al 11% fueron redireccionadas o trasladadas por competencia. 4.031 (10,52) redireccionadas a nivel interno, y 45 (1.10%) fueron trasladadas por competencia a otra institución.

<sup>8</sup> 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"

<sup>9</sup> Ibidem

|   |                |  |                |        |
|---|----------------|--|----------------|--------|
| <br><b>REGISTRADURÍA<br/>NACIONAL DEL ESTADO CIVIL</b> | <b>PROCESO</b> | SISTEMA DE GESTIÓN<br>Y MEJORAMIENTO INSTITUCIONAL | <b>CÓDIGO</b>  | SGFL01 |
|   | <b>FORMATO</b> | INFORME  | <b>VERSIÓN</b> | 0      |

Aprobado: 15/11/2017

**Tabla No. 9 Total de Traslados de las PQRSDC recibidas por la RNEC en el segundo trimestre de 2020.**

| TRASLADOS Y REDIRECCIONAMIENTOS<br>POR COMPETENCIA | ABRIL      | MAYO       | JUNIO       | Total<br>general |
|--|------------|------------|-------------|------------------|
| <b>Direccionamientos por competencia</b>           | <b>833</b> | <b>950</b> | <b>2248</b> | <b>4031</b>      |
| Petición   | 697        | 801        | 1753        | 3251             |
| Queja  |            | 4          | 49          | 53               |
| Consulta   | 14         |            | 10          | 24               |
| Reclamo  | 89         | 109        | 364         | 562              |
| Sugerencia   | 1          | 2          | 1           | 4                |
| Solicitud de acceso a la información pública       | 29         | 31         | 48          | 108              |
| Felicitación                                       |            | 1          | 4           | 5                |
| Orientación  | 2          |            | 17          | 19               |
| Denuncia   | 1          | 2          | 2           | 5                |
| <b>Traslados por competencia.</b>                  | <b>9</b>   | <b>15</b>  | <b>21</b>   | <b>45</b>        |
| Petición   | 8          | 13         | 18          | 39               |
| Reclamo  |            | 1          | 1           | 2                |
| Solicitud de acceso a la información pública       | 1          | 1          | 2           | 4                |
| <b>Total general</b>                               | <b>842</b> | <b>965</b> | <b>2269</b> | <b>4076</b>      |

Fuente. Coordinación de Peticiones, Quejas y Reclamos

Del total de solicitudes de acceso a la información pública radicadas y tramitadas en el segundo trimestre (3.444), el 97,9% (3.372) fueron reportadas cerradas, de las cuales el 96,67% (3.260) se cerraron con respuesta; el 3,20% (108) se direccionaron a otra unidad; el 0,11% (4) fueron trasladadas a otra entidad. Adicionalmente, 0,20% (7) se reportan archivadas, y el 1,88% (65) fueron reportadas en trámite al momento del cierre del informe.<sup>10</sup>

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

| ESTADO Y TRATAMIENTO                                  | ABRIL        | MAYO        | JUNIO       | Total<br>general |
|---|--------------|-------------|-------------|------------------|
| <b>Cerrada</b>  | <b>1257</b>  | <b>1102</b> | <b>1013</b> | <b>3372</b>      |
| (*) Cerrada con respuesta                             | 1227         | 1070        | 963         | 3260             |
| (*) Redireccionada                                    | 29           | 31          | 48          | 108              |
| (*) Traslada  | 1            | 1           | 2           | 4                |
| <b>Archivada</b>                                      | <b>3</b>     | <b>1</b>    | <b>3</b>    | <b>7</b>         |
| <b>En trámite de respuesta al momento del reporte</b> | <b>18</b>    | <b>34</b>   | <b>13</b>   | <b>65</b>        |
| <b>Total general</b>                                  | <b>1.278</b> | <b>1137</b> | <b>1029</b> | <b>3444</b>      |

➤ **Servicios con mayor número de Peticiones, Quejas, Reclamos y Sugerencias en el segundo trimestre de la vigencia 2020.**

En el segundo trimestre de la vigencia 2020 se recibieron a nivel nacional un total de 38.332 PQRSDC: 9.238 (24.10%) en abril, 16.218 (42.31%) en mayo y 12.876 (33.59%) en junio; el 58,83% reportadas por el nivel central y el 41,17% por el nivel desconcentrado. La Unidad Administrativa que recibió la mayor cantidad de solicitudes a nivel nacional fue el Grupo de

<sup>10</sup> Ibídem

|   |                |  |                |        |
|---|----------------|--|----------------|--------|
| <br><b>REGISTRADURÍA</b><br><b>NACIONAL DEL ESTADO CIVIL</b> | <b>PROCESO</b> | SISTEMA DE GESTIÓN<br>Y MEJORAMIENTO INSTITUCIONAL | <b>CÓDIGO</b>  | SGFL01 |
|   | <b>FORMATO</b> | INFORME  | <b>VERSIÓN</b> | 0      |

Aprobado: 15/11/2017

Peticiones, Quejas y Reclamos el cual tramitó el 41.60 % del total de PQRSDC recibidas y en el nivel desconcentrado la Delegación de Antioquia la cual reportó el 7,14% de las solicitudes a nivel nacional. En lo que respecta al país de procedencia de las solicitudes, la gran mayoría son de Colombia, siendo España el origen de procedencia externo con mayor número de solicitudes. El canal virtual fue el más usado por los usuarios para la presentación de solicitudes con un 87,01% y con un 51,72% el Formulario Virtual de Atención es el medio de recepción más utilizado.

Durante el segundo trimestre de la vigencia 2020 las peticiones representaron el 84,01% del total de PQRSDC recibidas en la entidad para un total de 32.202 peticiones. Los diez principales trámites, servicios y asuntos objeto de solicitudes ciudadanas, fueron: a) la expedición de copias de registro civil de nacimiento; b) ) solicitud de agendamiento para tramitar la cedula de ciudadanía; c) expedición de certificados; d) solicitudes relacionadas con el estado del trámite; e) otras solicitudes relacionadas con el trámite de la cédula de ciudadanía; f) peticiones relacionadas con certificado electoral; g) otros asuntos relacionados con la cédula de ciudadanía; h) solicitudes relacionadas con la actualización en la base de datos de la plataforma de agendamiento; i) solicitudes relacionadas con la fecha de expedición de la cédula de ciudadanía y j) ) peticiones relacionadas con el traslado de cédula de ciudadanía.

Las quejas y reclamos representaron para el trimestre, aproximadamente el 568% del total de PQRSDC recibidas en la entidad (38.332), para un total de 2.179 quejas y reclamos.

Los reclamos en el segundo trimestre de 2020 representaron el 5.29% del total de PQRSDC recibidas en la entidad (38.332) con un total de 2.026 reclamos. Los cinco principales asuntos, trámites y servicios objeto de reclamos, fueron: a) demora excesiva en el trámite de cédula de ciudadanía; b) la no disponibilidad de agendamiento para trámites de cédula de ciudadanía; c) trámite de duplicado web de cédula de ciudadanía; d) dificultades en el proceso de agendamiento y e) la designación de jurados de votación.

Las quejas en el segundo trimestre representaron el 0,40% del total de PQRSDC recibidas en la entidad (38.332) con un total de 153 quejas. Los cinco principales asuntos objeto de queja, fueron los siguientes: a) la insatisfacción en la atención presencial; b) la no atención presencial; c) la atención irrespetuosa de un servidor público de la Registraduría; d) la actuación de un servidor público de la Registraduría; y e) el incumplimiento en el horario de atención.

Para el macroproceso Electoral en el segundo trimestre de 2020, las quejas y reclamos representaron el 0.22% del total de PQRSDC recibidas en la entidad, para un total de (85) quejas y reclamos. Los cinco principales asuntos, trámites y servicios objeto de reclamos fueron: a) la designación de jurados de votación; b) otros asuntos electorales; c) inscripción de cédulas; d) la no entrega del certificado electoral y e) la capacitación de los jurados de votación.

|   |                |   |                |        |
|---|----------------|---|----------------|--------|
| <br><b>REGISTRADURÍA NACIONAL DEL ESTADO CIVIL</b> | <b>PROCESO</b> | SISTEMA DE GESTIÓN Y MEJORAMIENTO INSTITUCIONAL | <b>CÓDIGO</b>  | SGFL01 |
|   | <b>FORMATO</b> | INFORME   | <b>VERSIÓN</b> | 0      |

Aprobado: 15/11/2017

Para el macroproceso de Registro Civil e Identificación en el segundo trimestre de 2020, las quejas y reclamos representaron el 4.94% del total de PQRSDC recibidas en la entidad, para un total de (1.892) quejas y reclamos. Los cinco principales asuntos, trámites y servicios objeto de reclamos fueron: a) la demora excesiva en el trámite de cédula de ciudadanía; b) la no disponibilidad de agendamiento para trámites de cédula de ciudadanía; c) trámite de duplicado web de cédula de ciudadanía; d) dificultades en el proceso de agendamiento para trámites de cédula de ciudadanía y e) la expedición de copias de registro civil.

Los cinco principales asuntos, trámites y servicios objeto de quejas fueron:) a) insatisfacción en la atención presencial; b) la no atención presencial; c) por la atención irrespetuosa de un servidor público; d) la actuación de un servidor público de la Registraduría y e) por la no atención de llamadas telefónicas.

Las sugerencias en el segundo trimestre representaron, el 0.07% del total de PQRSDC recibidas en la entidad, con un total de 28 sugerencias, las cuales se dirigieron a los siguientes cinco trámites y procesos: a) mejora en el acceso a las plataformas para trámites en la página web; b) cédula de ciudadanía; c) gestión administrativa y financiera; d) gestión tecnológica de la información y e) mejora en las instalaciones y accesibilidad a las oficinas.

**Tabla No. 11 Servicios de la RNEC que presentaron el mayor número de solicitudes – PQRSDC en el segundo trimestre de 2020.**

| Pqrsdc´s recibidas RNEC por tipología y eje temático                      | No.          | %             |
|---|--------------|---------------|
| <b>Petición</b>   | <b>63901</b> | <b>82,46%</b> |
| P. - I.D. - R.C. - Expedición de copias.                                  | 7826         | 10,10%        |
| P - I. - Expedición de certificados                                       | 7193         | 9,28%         |
| P. - I.D. - C.C. - Agendamiento.  | 6134         | 7,92%         |
| P. - I.D. - C.C. - Otros.   | 2990         | 3,86%         |
| P. - E.L. - Certificado Electoral.  | 2466         | 3,18%         |
| P. - I.D. - C.C. - Estado del trámite.                                    | 3485         | 4,50%         |
| P - I. - Información estado de tramites                                   | 1646         | 2,12%         |
| P. - I.D. - R.C.N. - Otros.   | 1559         | 2,01%         |
| P. - I.D. - C.C. - Traslado.  | 1411         | 1,82%         |
| P. - I.D. - R.C. - Oficina de inscripción.                                | 1270         | 1,64%         |
| P. - I.D. - Actualización base de datos de la plataforma de agendamiento. | 1199         | 1,55%         |
| P. - I.D. - C.C. - Fecha de expedición.                                   | 1093         | 1,41%         |
| P. - I.D. - C.C. - Envío de contraseña web.                               | 1022         | 1,32%         |
| P. - I.D. - R.C. - Anulación/Corrección/Reconstrucción/Reposición.        | 869          | 1,12%         |
| P. - E.L. - Jurados de votación .   | 836          | 1,08%         |
| <b>Queja</b>  | <b>494</b>   | <b>0,64%</b>  |



REGISTRADURÍA  
NACIONAL DEL ESTADO CIVIL

PROCESO

SISTEMA DE GESTIÓN  
Y MEJORAMIENTO INSTITUCIONAL

CÓDIGO

SGFL01

FORMATO

INFORME

VERSIÓN

0

Aprobado: 15/11/2017

|  |             |              |
|--|-------------|--------------|
| Q. - Por insatisfacción en atención presencial.                          | 222         | 0,29%        |
| Q. - Por no atención presencial.   | 75          | 0,10%        |
| Q. -Por atención irrespetuosa del servidor público.                      | 46          | 0,06%        |
| Q.- Otras actuaciones servidor Público RNEC.                             | 35          | 0,05%        |
| Q. -Por incumplimiento en el horario de atención.                        | 25          | 0,03%        |
| Q. - Por insatisfacción en atención del chat.                            | 17          | 0,02%        |
| Q. - No competencia de la RNEC.  | 13          | 0,02%        |
| Q. - Por no atención de llamadas telefónicas.                            | 13          | 0,02%        |
| Q. - Por insatisfacción en atención telefonica.                          | 8           | 0,01%        |
| Q.- Por la actuación de un jurado de votación.                           | 3           | 0,00%        |
| <b>Reclamo</b>   | <b>4029</b> | <b>5,20%</b> |
| R. - I.D. - C.C. - Demora excesiva trámite.                              | 561         | 0,72%        |
| R. - I.D. - C.C. - No disponibilidad para agendamiento.                  | 509         | 0,66%        |
| R. - I.D. - T.I. - No disponibilidad para agendamiento.                  | 237         | 0,31%        |
| R. - E.L. - Designación Jurados de Votación.                             | 230         | 0,30%        |
| R. - I.D. - C.C. - Trámite Duplicado.                                    | 175         | 0,23%        |
| R. - I.D. - C.C. - Trámite Duplicado Web.                                | 173         | 0,22%        |
| R. - I.D. - C.C. - Dificultades proceso de agendamiento.                 | 171         | 0,22%        |
| R. - I.D. - R.C.- Expedición de copias.                                  | 152         | 0,20%        |
| R. - I.D. - C.C. - Producto no conforme.                                 | 147         | 0,19%        |
| R. - I.D. - C.C - Envío de contraseña web.                               | 119         | 0,15%        |
| R. - I.D. - R.C.D. - Otros.  | 1           | 0,00%        |
| R. - E.L. - Información del aplicativo de consulta de lugar de votación. | 1           | 0,00%        |
| <b>Sugerencia</b>  | <b>90</b>   | <b>0,12%</b> |
| S. - I.D. - Cédula de Ciudadanía.  | 24          | 0,03%        |
| S. - G.A.F. - Mejora por instalaciones y accesibilidad a las oficinas.   | 7           | 0,01%        |
| S. - I.D. - Registro Civil.  | 7           | 0,01%        |
| S. - G.T.I. - Mejora acceso a las plataformas para trámites página web.  | 6           | 0,01%        |
| S. - G.T.I. - Mejora acceso a las plataformas para trámites página web.  | 4           | 0,01%        |
| S. - G.T.H. - Gestion Del Talento Humano.                                | 4           | 0,01%        |
| S. - G.T.I. - Otras.   | 4           | 0,01%        |
| S. - G.A.F. - Otras.   | 3           | 0,00%        |
| S. - I.D. - Tarjeta de Identidad.  | 2           | 0,00%        |
| S. - E.L. - Electoral.   | 2           | 0,00%        |
| <b>Felicitación</b>  | <b>85</b>   | <b>0,11%</b> |
| F. - A un Servidor Público por disposición en la atención.               | 39          | 0,05%        |
| F. - A un Servidor Público por su gestión.                               | 18          | 0,02%        |
| F. - A una Dependencia por su gestión.                                   | 14          | 0,02%        |
| F. - A la RNEC por su gestión.   | 11          | 0,01%        |



**REGISTRADURÍA  
NACIONAL DEL ESTADO CIVIL**

**PROCESO**

SISTEMA DE GESTIÓN  
Y MEJORAMIENTO INSTITUCIONAL

**CÓDIGO**

SGFL01

**FORMATO**

INFORME

**VERSIÓN**

0

Aprobado: 15/11/2017

|  |              |                |
|--|--------------|----------------|
| F. - A la RNEC por su oferta de trámites y servicios.                | 3            | 0,00%          |
| <b>Orientación</b>   | <b>1492</b>  | <b>1,93%</b>   |
| O. - Otro tipo de Orientación.                                       | 812          | 1,05%          |
| O. - Lugar al cual debe dirigirse a realizar su trámite              | 400          | 0,52%          |
| O. - Otro tipo de Orientación.                                       | 275          | 0,35%          |
| <b>Denuncia</b>  | <b>321</b>   | <b>0,41%</b>   |
| D. - No competencia de la RNEC.                                      | 215          | 0,28%          |
| D. - Denuncia de Corrupción.   | 19           | 0,02%          |
| D. - Suplantación identificación.                                    | 14           | 0,02%          |
| D. - Dependencia de la Entidad.                                      | 12           | 0,02%          |
| D. - Cobro indebido de dineros.                                      | 9            | 0,01%          |
| D. - Servidor Público RNEC.  | 3            | 0,00%          |
| D. - Noticias Falsas RNEC.   | 1            | 0,00%          |
| D. - Trashumancia.   | 1            | 0,00%          |
| <b>Solicitud de acceso a la información pública</b>                  | <b>6472</b>  | <b>8,35%</b>   |
| A.I.P - I.D. - Requisitos Cédula de Ciudadanía Primera Vez.          | 923          | 1,19%          |
| A.I.P - I.D. - Requisitos Cédula de Ciudadanía Pago PSE.             | 862          | 1,11%          |
| A.I.P - I.D. - Requisitos Cédula de Ciudadanía Duplicado Presencial. | 789          | 1,02%          |
| A.I.P - I.D. - Otra Información Identificación.                      | 453          | 0,58%          |
| A.I.P - I.D. - Inscripción Registro Civil de Nacimiento Extranjeros. | 335          | 0,43%          |
| A.I.P - I.D. - Requisitos para la Inscripción en el Registro Civil.  | 294          | 0,38%          |
| A.I.P - I.D. - Agendamiento trámites de identificación.              | 271          | 0,35%          |
| A.I.P - I.D. - Registro Civil de Nacimiento - Otros.                 | 266          | 0,34%          |
| A.I.P - Otra Información.  | 182          | 0,23%          |
| A.I.P - I.D. - Requisitos Tarjeta de Identidad Primera Vez.          | 157          | 0,20%          |
| <b>Consulta</b>  | <b>598</b>   | <b>0,77%</b>   |
| C. - Identificación  | 397          | 0,51%          |
| C. - Administrativas   | 18           | 0,02%          |
| C. - Electoral   | 17           | 0,02%          |
| C. - Jurídica  | 7            | 0,01%          |
| <b>Total general</b>   | <b>77497</b> | <b>100,00%</b> |

|   |                |  |                |        |
|---|----------------|--|----------------|--------|
| <br><b>REGISTRADURÍA<br/>NACIONAL DEL ESTADO CIVIL</b> | <b>PROCESO</b> | SISTEMA DE GESTIÓN<br>Y MEJORAMIENTO INSTITUCIONAL | <b>CÓDIGO</b>  | SGFL01 |
|   | <b>FORMATO</b> | INFORME  | <b>VERSIÓN</b> | 0      |

Aprobado: 15/11/2017

➤ **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 2020 –38.332) disminuyeron en un 37.39% con respecto a las recibidas en el mismo periodo de gestión de la vigencia anterior (segundo trimestre 2019 – 61.226) y disminuyeron en un 2.12% con respecto a las PQRSDC recibidas en el trimestre inmediatamente anterior (primer trimestre 2020-39.163).

En lo que respecta al comportamiento de las quejas y reclamos recibidos en el segundo trimestre de la vigencia 2020 frente al mismo periodo de gestión de la vigencia anterior (Segundo trimestre 2019), disminuyeron el número quejas y reclamos recibidos. Mientras en el segundo trimestre de la vigencia 2019 se recibieron 6.492 quejas y reclamos, en el segundo trimestre de 2020 se registraron 2.179 quejas y reclamos. Por su parte, en términos relativos el porcentaje de participación de las quejas y reclamos frente al total de solicitudes disminuyó, mientras en el segundo trimestre de 2019 las quejas y reclamos representaban aproximadamente el 10.62% del total de PQRSDC (61.226), en el segundo trimestre de 2020, representaron el 5.68% del total de solicitudes (38.332).

En lo que respecta al comportamiento de las quejas y reclamos recibidos en el segundo trimestre de la vigencia 2020 frente al trimestre inmediatamente anterior (primer trimestre 2020), se observa una disminución del 603% en el número quejas y reclamos recibidos y en su participación frente al total de PQRSDC recibidas. Mientras en el primer trimestre de 2020 se recibieron 2.319 quejas y reclamos las cuales representaron el 5.92% del total de solicitudes, en el segundo trimestre de 2020 se registraron 2.179 quejas y reclamos, las cuales representaron el 5.68% del total de PQRSDC.

|   |                |  |                |        |
|---|----------------|--|----------------|--------|
| <br><b>REGISTRADURÍA<br/>NACIONAL DEL ESTADO CIVIL</b> | <b>PROCESO</b> | SISTEMA DE GESTIÓN<br>Y MEJORAMIENTO INSTITUCIONAL | <b>CÓDIGO</b>  | SGFL01 |
|   | <b>FORMATO</b> | INFORME  | <b>VERSIÓN</b> | 0      |

Aprobado: 15/11/2017

## TABLA DE CONTENIDO ILUSTRACIONES

|  |    |
|--|----|
| Tabla No. 1 Total de PQRSDC recibidas por la RNEC en el segundo trimestre de la vigencia 2020 discriminado por mes.....  | 4  |
| Tabla No. 2 Total de PQRSDC recibidas por la RNEC en el segundo trimestre de la vigencia 2020 discriminado por nivel central y nivel desconcentrado. ....              | 5  |
| Tabla No. 3. Total de PQRSDC recibidas por la RNEC en el segundo trimestre de 2020 discriminadas por el canal de atención por medio del cual se recibió.....           | 5  |
| Tabla No. 4 Total de PQRSDC recibidas por la RNEC en el segundo trimestre de la vigencia 2020 discriminado por tipo de solicitud. ....                                 | 5  |
| Tabla No. 5 Tiempos de respuesta y tratamiento de la Registraduria 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 2020. ....  | 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 2020..... | 8  |
| Tabla No. 9 Total de Traslados de las PQRSDC recibidas por la RNEC en el segundo trimestre de 2020.....  | 9  |
| 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 2020. ....  | 11 |

15

|   |   |
|---|---|
| <b>Reporte de la información:</b><br>Registradores Distritales y Delegados Departamentales en el Nivel Desconcentrado: Formato Furcs<br>Oficinas Centrales: Aplicativo Sistema Interno de Correspondencia – SIC. Dirección de Gestión Electoral - URIEL<br>Grupo de PQR: Afurcs | <b>Revisión y consolidación de la información reportada:</b><br>Silvia Lorena Gonzalez Sanchez<br>Profesional Oficina de Planeación.<br>Carlos Eduardo Delgado Rozo<br>Profesional Oficina de Planeación. |
| <b>Consolidación y presentación del informe trimestral:</b><br>Elizabeth Rivera Trujillo<br>Coordinadora de Peticiones, Quejas y Reclamos   | <b>Aprobación del informe:</b><br>José Fernando Flórez Ruiz.<br>Jefe 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



**REGISTRADURÍA  
NACIONAL DEL ESTADO CIVIL**

1

## **INFORME DE PQRSDC DE LA RNEC SEGUNDO TRIMESTRE- 2020**