



**INFORME DE PQRSDC DE LA RNEC**  
**Tercer 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  
Tercer trimestre  
(Periodo 1 de julio de 2020 a 30 de septiembre de 2020)**

2

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



**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

- Estadísticas de las solicitudes de PQRSDC recibidas en el Tercer trimestre de la vigencia 2020. 4
- Tiempos legales y promedio de tratamiento y respuesta de las solicitudes de PQRSDC recibidas en el Tercer trimestre de la vigencia 2020. 6
- Traslados por competencia a las solicitudes de PQRSDC recibidas en el Tercer trimestre de la vigencia 2020. 9
- Servicios con mayor número de Peticiones, Quejas, Reclamos y Sugerencias en el Tercer trimestre de la vigencia 2020. 10
- Comparativo de las PQRSDC recibidas en el periodo de gestión frente al periodo inmediatamente anterior y el mismo periodo en la vigencia anterior. 14

 <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 TERCER 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 tercer 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 tercer trimestre de la vigencia 2020.

La Registraduría Nacional del Estado Civil – RNEC recibió y tramitó durante el tercer trimestre de la vigencia 2020, un total de **51.933** PQRSDC.

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

SOLICITUDES/MES	JULIO	AGOSTO	SEPTIEMBRE	TOTAL
<b>PQRSDC</b>	16.789	17.340	17.804	51.933

Fuente. Coordinación de Peticiones, Quejas y Reclamos.

El mayor número de solicitudes fueron recibidas en el mes de septiembre<sup>4</sup>, en el cual se recibieron 17.840 PQRSDC, correspondientes al 34,28% del total de peticiones. En el mes de agosto se recibieron un total de 17.340 (33,39%) de las solicitudes y en julio 16.789, el (32,33%) 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 julio y el 30 de septiembre 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 agosto la Registraduría normalizo sus servicios en el marco de la emergencia sanitaria generada por el Covid-19.

 <b>REGISTRADURÍA</b> <b>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 43.31% (22.493) fueron recibidas en el Nivel Central y 56.69% (29.440) fueron recibidas en el Nivel Desconcentrado.

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

NIVEL ADMINISTRATIVO/MES	JULIO	AGOSTO	SEPTIEMBRE	TOTAL
Nivel central	6799	7773	7921	22493
Nivel Desconcentrado	9990	9567	9883	29440
<b>Total general</b>	<b>16.789</b>	<b>17.340</b>	<b>17.804</b>	<b>51.933</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 77,29% (40.138) del total de PQRSDC (51.933) debido a la pandemia del coronavirus, seguido por el canal medio físico o de recibo de correspondencia, el cual concentró la radicación del 15,35% (7.970), el canal presencial, en el cual se recibieron el 4,23% (2.199) solicitudes y por último el canal telefónico, por el cual se recibió el 3,13% (1626) 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 2020 discriminadas por el canal de atención por medio del cual se recibió la solicitud.**

CANAL DE ATENCIÓN/MES	JULIO	AGOSTO	SEPTIEMBRE	TOTAL
Virtual	13828	13600	12710	40138
Medio Físico	2255	2569	3146	7970
Presencial	345	561	1293	2199
Telefónico	361	610	655	1626
<b>Total general</b>	<b>16.789</b>	<b>17.340</b>	<b>17.804</b>	<b>51.933</b>

Fuente. Coordinación de Peticiones, Quejas y Reclamos.

Del total de 51.933 PQRSDC recibidas, 40.771, es decir, el 78.51%, corresponden a peticiones, 4.545 (8,75%) a orientación, 3.373 (6.49%) a reclamos, 2.224 (4.28%) a solicitudes de acceso a la información<sup>6</sup>, 416 (0,80%) a quejas, 326 (0,63%) a consultas, 166 (0,32%) a felicitaciones, 82 (0,16%) a denuncias y 30 (0,06%) a sugerencias.

<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"

 <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

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

TIPOLOGÍA DE LA SOLICITUD	JULIO	AGOSTO	SEPTIEMBRE	Total general
Petición	13187	13742	13842	40771
Orientación	1617	1459	1469	4545
Reclamo	1004	1139	1230	3373
Solicitud de acceso a la información pública	732	729	763	2224
Queja	136	127	153	416
Consulta	53	60	213	326
Felicitación	23	53	90	166
Denuncia	26	19	37	82
Sugerencia	11	12	7	30
<b>Total</b>	<b>16.789</b>	<b>17.340</b>	<b>17.804</b>	<b>51.933</b>

Fuente. Coordinación de Peticiones, Quejas y Reclamos.


➤ **Tiempos legales y promedio de tratamiento y respuesta de las solicitudes de PQRSDC recibidas en el tercer 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 –(Peticiónes, 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

 <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

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>

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 tercer 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 10 días.

**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 general
Cerrada	16,16	7,76	9,70	10
Archivada	2,72	2,11	2,18	2
<b>Total general</b>	<b>2,81</b>	<b>2,18</b>	<b>2,26</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:

<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.



 <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

**Tabla No. 7 Total tiempos promedio de respuesta y tratamiento (días hábiles) a las PQRSDC en el tercer trimestre de 2020.**

TIEMPOS DE TRATAMIENTO Y RESPUESTA	JULIO	AGOSTO	SEPTIEMBRE	Total general
Petición	3,21	2,44	2,42	3
Queja	2,85	1,97	1,71	2
Consulta	3,85	8,23	7,55	7
Reclamo	1,91	1,82	2,05	2
Sugerencia	3,00	4,64	0,50	3
Solicitud de acceso a la información pública	2,17	1,64	2,48	2
Felicitación	1,78	0,15	0,46	1
Orientación	0,00	-0,16	0,04	0
Denuncia	3,28	2,11	1,69	2
<b>Total general</b>	<b>2,77</b>	<b>2,16</b>	<b>2,24</b>	<b>2</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 registraron un tiempo promedio aproximado de tratamiento y cierre de 7 días; las peticiones y sugerencias un tiempo promedio de tratamiento y cierre de 2 días; las quejas, reclamos, solicitudes de acceso a la información pública<sup>8</sup> y denuncias registraron un tiempo promedio aproximado de tratamiento y cierre de 2 días y las orientaciones fueron resueltas el mismo día en que fueron presentadas. 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 1 día, cerradas con respuesta en un tiempo promedio aproximado de 2 días, y archivadas en un tiempo promedio aproximado de 13 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 Tercer trimestre de 2020.**


SOLICITUDES DE ACCESO A LA INFORMACIÓN PÚBLICA	JULIO	AGOSTO	SEPTIEMBRE	Total general
Trasladadas	1,23	0,84	1,38	1
Redireccionadas	1,31	1,22	1,36	1
Cerradas con respuesta.	2,10	1,61	2,33	2
Archivada	11,75	8,67	15,33	13
<b>Total general</b>	<b>2,77</b>	<b>2,16</b>	<b>2,24</b>	<b>2,38</b>

Fuente. Coordinación de Peticiones, Quejas y Reclamos

<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



 <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

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

Del total de 51.933 PQRSDC recibidas 7.993, correspondientes al 15% fueron redireccionadas o trasladadas por competencia. 7.890 (99%) redireccionadas a nivel interno, y 103 (1%) fueron trasladadas por competencia a otra institución.

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

TRASLADOS Y REDIRECCIONAMIENTOS POR COMPETENCIA	JULIO	AGOSTO	SEPTIEMBRE	Total general
<b>Direccionamientos por competencia</b>	<b>2570</b>	<b>2618</b>	<b>2702</b>	<b>7890</b>
Petición	2047	2045	2021	6113
Queja	68	48	73	189
Consulta	13	12	17	42
Reclamo	390	463	534	1387
Sugerencia	3	3	2	8
Solicitud de acceso a la información pública	31	32	34	97
Felicitación	9	1		10
Orientación	3	10	4	17
Denuncia	6	4	17	27
<b>Traslados por competencia.</b>	<b>22</b>	<b>38</b>	<b>43</b>	<b>103</b>
Petición	20	28	34	82
Queja		1	4	5
Consulta	1			1
Reclamo	1	2	2	5
Solicitud de acceso a la información pública		3	2	5
Orientación		1	1	2
Denuncia		3		3
<b>Total general</b>	<b>2592</b>	<b>2656</b>	<b>2745</b>	<b>7993</b>


Fuente. Coordinación de Peticiones, Quejas y Reclamos

Del total de solicitudes de acceso a la información pública radicadas y tramitadas en el tercer trimestre (2.156), el 97% (2.224) fueron reportadas cerradas, de las cuales el 92% (2.056) se cerraron con respuesta; el 4% (97) se direccionaron a otra unidad; el 0,11% (5) fueron trasladadas a otra entidad. Adicionalmente, 1% (16) se reportan archivadas, y el 2% (50) 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	JULIO	AGOSTO	SEPTIEMBRE	Total general
<b>Cerrada</b>	<b>712</b>	<b>708</b>	<b>736</b>	<b>2156</b>
(*) Cerrada con respuesta	683	673	700	2056

<sup>10</sup> Ibídem

 <b>REGISTRADURÍA</b> <b>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

(*) Redireccionada	31	32	34	97
(*) Traslada	0	3	2	5
<b>Archivada</b>	<b>4</b>	<b>3</b>	<b>9</b>	<b>16</b>
<b>En trámite de respuesta al momento del reporte</b>	<b>14</b>	<b>18</b>	<b>18</b>	<b>50</b>
<b>Total general</b>	<b>732</b>	<b>729</b>	<b>763</b>	<b>2224</b>


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

En el tercer trimestre de la vigencia 2020 se recibieron a nivel nacional un total de 51.933 PQRSDC: 16.789 (32.33%) en julio, 17.340 (33.39) en agosto y 17.804 (34.28%) en septiembre; el 43,31% reportadas por el nivel central y el 56,69% por el nivel desconcentrado. La Unidad Administrativa que recibió la mayor cantidad de solicitudes a nivel nacional fue el Grupo de Peticiones, Quejas y Reclamos el cual tramitó el 29.90% del total de PQRSDC recibidas y en el nivel desconcentrado la delegación departamental de Risaralda la cual reportó el 6.62% 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 77,29% y con un 53,05% el Formulario Virtual de Atención es el medio de recepción más utilizado.

Durante el tercer trimestre de la vigencia 2020 las peticiones representaron el 78.51% del total de PQRSDC recibidas en la entidad para un total de 40.771 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) peticiones relacionadas con certificado electoral; d) expedición de certificados; e) otras solicitudes relacionadas con el trámite de la cédula de ciudadanía; f) solicitudes relacionadas con el estado del trámite; g) solicitudes relacionadas con la actualización en la base de datos de la plataforma de agendamiento; h) peticiones relacionadas con el traslado de cédula de ciudadanía, i) otras solicitudes relacionadas con el trámite de registro civil de nacimiento y j) solicitudes relacionadas con la anulación, corrección, reconstrucción y reposición de registro civil.

Las quejas y reclamos representaron para el trimestre, aproximadamente el 7,29% del total de PQRSDC recibidas en la entidad (51.933), para un total de 3.789 quejas y reclamos.

Los reclamos en el tercer trimestre de 2020 representaron el 6.49% del total de PQRSDC recibidas en la entidad (51.933) con un total de 3.373 reclamos. Los cinco principales asuntos, trámites y servicios objeto de reclamos, fueron: a) la no disponibilidad de agendamiento para trámites de cédula de ciudadanía; b) demora excesiva en el trámite de cédula de ciudadanía; c) la expedición de copias de registro civil; d) la expedición de copias de registro civil y e) la designación de jurados de votación.

 <b>REGISTRADURÍA</b> <b>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

Las quejas en el tercer trimestre representaron el 0,80% del total de PQRSDC recibidas en la entidad (51.933) con un total de 416 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 insatisfacción en la atención el chat y e) la actuación de un servidor público de la Registraduría.

Para el macroproceso Electoral en el tercer trimestre de 2020, las quejas y reclamos representaron el 0.16% del total de PQRSDC recibidas en la entidad, para un total de (80) 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) la no entrega del certificado electoral; d) certificado electoral con información incorrecta y e) información electoral desactualizada o no publicada.

Para el macroproceso de Registro Civil e Identificación en el tercer trimestre de 2020, las quejas y reclamos representaron el 6.68% del total de PQRSDC recibidas en la entidad, para un total de (3.470) quejas y reclamos. Los cinco principales asuntos, trámites y servicios objeto de reclamos fueron: a) la no disponibilidad de agendamiento para trámites de cédula de ciudadanía; b) la demora excesiva en el trámite de cédula de ciudadanía; c) la expedición de copias de registro civil; d) dificultades en el proceso de agendamiento para trámites de cédula de ciudadanía y e) la demora excesiva en el trámite de registro civil.

11

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

Las sugerencias en el tercer trimestre representaron, el 0.06% del total de PQRSDC recibidas en la entidad, con un total de 30 sugerencias, las cuales se dirigieron a los siguientes cinco trámites y procesos: a) registro civil; b) mejora en el acceso a las plataformas para trámites en la página web; c) cédula de ciudadanía; d) gestión tecnológica de la información y e) mejora en el diseño y accesibilidad de la página web.

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

Tipología y eje temático de la solicitud	JULIO	AGOSTO	SEPTIEMBRE	Total general
<b>Petición</b>	<b>13187</b>	<b>13742</b>	<b>13842</b>	<b>40771</b>
P. - I.D. - R.C. - Expedición de copias.	3161	3052	3172	9385
P. - I.D. - C.C. - Agendamiento.	1383	1525	1724	4632
P. - E.L. - Certificado Electoral.	1085	991	503	2579
P - I. - Expedición de certificados	215	779	1016	2010
P. - I.D. - C.C. - Otros.	643	574	586	1803
P. - I.D. - C.C. - Estado del trámite.	615	625	557	1797



**REGISTRADURÍA  
NACIONAL DEL ESTADO CIVIL**

**PROCESO**

SISTEMA DE GESTIÓN  
Y MEJORAMIENTO INSTITUCIONAL

**CÓDIGO**

SGFL01

**FORMATO**

INFORME

**VERSIÓN**

0

Aprobado: 15/11/2017

P. - I.D. - Actualización base de datos de la plataforma de agendamiento.	651	344	337	1332
P. - I.D. - C.C. - Traslado.	465	428	403	1296
P. - I.D. - R.C.N. - Otros.	400	367	431	1198
P. - I.D. - R.C. - Anulación/Corrección/Reconstrucción/Reposición.	292	264	282	838
<b>Queja</b>	<b>136</b>	<b>127</b>	<b>153</b>	<b>416</b>
Q. - Por insatisfacción en atención presencial.	64	46	83	193
Q. - Por no atención presencial.	31	15	26	72
Q. - Por atención irrespetuosa del servidor público.	14	6	4	24
Q. - Por insatisfacción en atención del chat.	5	10	8	23
Q. - Otras actuaciones servidor Público RNEC.	4	9	7	20
Q. - Por no atención de llamadas telefónicas.	5	9	5	19
Q. - Por incumplimiento en el horario de atención.	1	5	9	15
Q. - Por insatisfacción en atención telefónica.	5	6	3	14
Q. - No competencia de la RNEC.		4	2	6
Q. - Por no atención del chat.	1	3		4
Q. - Por no atención del fan page.		1		1
<b>Consulta</b>	<b>53</b>	<b>60</b>	<b>213</b>	<b>326</b>
C. - Identificación	33	22	37	92
C. - Electoral	3	4	3	10
C. - Jurídica	1	1	4	6
C. - Administrativas		2		2
C - Identificación			1	1
<b>Reclamo</b>	<b>1004</b>	<b>1139</b>	<b>1230</b>	<b>3373</b>
R. - I.D. - C.C. - No disponibilidad para agendamiento.	245	371	510	1126
R. - I.D. - C.C. - Demora excesiva trámite.	128	147	104	379
R. - I.D. - R.C.- Expedición de copias.	77	84	83	244
R. - I.D. - C.C. - Dificultades proceso de agendamiento.	71	33	33	137
R. - E.L. - Designación Jurados de Votación.	40	48	43	131
R. - I.D. - R.C. - Demora excesiva trámite.	57	33	30	120
R. - I.D. - C.C. - Producto no conforme.	32	40	39	111
R. - I.D. - C.C. - Traslado .	30	43	25	98
R. - I.D. - T.I. - No disponibilidad para agendamiento.	5	7	78	90
R. - I.D. - C.C. - Otros.	28	24	27	79
<b>Sugerencia</b>	<b>11</b>	<b>12</b>	<b>7</b>	<b>30</b>
S. - I.D. - Registro Civil.	2	3	3	8
S. - G.T.I. - Mejora acceso a las plataformas para trámites página web.	4		1	5
S. - I.D. - Cédula de Ciudadanía.	1	1	2	4
S. - G.T.I. - Otras.	1	2		3
S. - C.P. - Mejora diseño y accesibilidad de la página web.	1	1		2
S. - G.T.H. - Gestion Del Talento Humano.		1		1
S. - P.D.E. - Planeación Y Direccionamiento Estratégico.		1		1
S. - E.L. - Electoral.	1			1
<b>Solicitud de acceso a la información pública</b>	<b>732</b>	<b>729</b>	<b>763</b>	<b>2224</b>
A.I.P - I.D. - Requisitos Cédula de Ciudadanía Pago PSE.	96	85	54	235
A.I.P - I.D. - Inscripción Registro Civil de Nacimiento	68	64	79	211



**REGISTRADURÍA  
NACIONAL DEL ESTADO CIVIL**

**PROCESO**

SISTEMA DE GESTIÓN  
Y MEJORAMIENTO INSTITUCIONAL

**CÓDIGO**

SGFL01

**FORMATO**

INFORME


**VERSIÓN**

0

Aprobado: 15/11/2017

Extranjeros.				
A.I.P - I.D. - Otra Información Identificación.	52	56	61	169
A.I.P - I.D. - Requisitos Cédula de Ciudadanía Primera Vez.	47	55	42	144
A.I.P - I.D. - Registro Civil de Nacimiento - Otros.	47	52	36	135
A.I.P - I.D. - Requisitos Cédula de Ciudadanía Rectificación.	45	51	33	129
A.I.P - I.D. - Requisitos Cédula de Ciudadanía Duplicado Presencial.	38	41	31	110
A.I.P - I.D. - Agendamiento trámites de identificación.	30	34	21	85
A.I.P - I.D. - Requisitos Tarjeta de Identidad Renovación.	12	20	43	75
A.I.P - I.D. - Requisitos para la Inscripción en el Registro Civil.	18	24	30	72
A.I.P - I.D. - Requisitos Tarjeta de Identidad Primera Vez.	12	28	27	67
<b>Felicitación</b>	<b>23</b>	<b>53</b>	<b>90</b>	<b>166</b>
F. - A una Dependencia por su gestión.	2	32	33	67
F. - A un Servidor Público por disposición en la atención.	11	3	35	49
F. - A un Servidor Público por su gestión.	6	14	18	38
F. - A la RNEC por su gestión.	3	3	1	7
F. - A la RNEC por su oferta de trámites y servicios.	1		3	4
Información no disponible en el Sistema de información de la RNEC		1		1
<b>Orientación</b>	<b>1617</b>	<b>1459</b>	<b>1469</b>	<b>4545</b>
O. - Otro tipo de Orientación.	1601	1403	1450	4454
O. - Lugar al cual debe dirigirse a realizar su trámite	16	19	19	54
O. - Otro tipo de Orientación.		37		37
<b>Denuncia</b>	<b>26</b>	<b>19</b>	<b>37</b>	<b>82</b>
Información no disponible en el Sistema de información de la RNEC	6	6	7	19
D. - Denuncia de Corrupción.	2	3	12	17
D. - No competencia de la RNEC.	4	4	5	13
D. - Cobro indebido de dineros.	5	1	7	13
D. - Suplantación identificación.	5		3	8
D. - Dependencia de la Entidad.	3	3	1	7
D. - Servidor Público RNEC.		2	2	4
D. - Noticias Falsas RNEC.	1			1
<b>Total general</b>	<b>16789</b>	<b>17340</b>	<b>17804</b>	<b>51933</b>

Fuente. Coordinación de Peticiones, Quejas y Reclamos


 <b>REGISTRADURÍA</b> <b>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

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

En lo que respecta al comportamiento de las quejas y reclamos recibidos en el tercer trimestre de la vigencia 2020 frente al mismo periodo de gestión de la vigencia anterior (tercer trimestre 2019), disminuyeron el número quejas y reclamos recibidos. Mientras en el tercer trimestre de la vigencia 2019 se recibieron 6.662 quejas y reclamos, en el tercer trimestre de 2020 se registraron 3.789 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 tercer trimestre de 2019 las quejas y reclamos representaban aproximadamente el 9.28% del total de PQRSDC (71.813), en el tercer trimestre de 2020, representaron el 7.29% del total de solicitudes (51.933).

En lo que respecta al comportamiento de las quejas y reclamos recibidos en el tercer trimestre de la vigencia 2020 frente al trimestre inmediatamente anterior (segundo trimestre 2020), se observa un aumento del 71.91% en el número quejas y reclamos recibidos y en su participación frente al total de PQRSDC recibidas. Mientras en el segundo trimestre de 2020 se recibieron 2.204 quejas y reclamos las cuales representaron el 5.74% del total de solicitudes, en el tercer trimestre de 2020 se registraron 3.789 quejas y reclamos, las cuales representaron el 7.29% del total de PQRSDC.

 <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

### TABLA DE CONTENIDO ILUSTRACIONES

Tabla No. 1 Total de PQRSDC recibidas por la RNEC en el Tercer trimestre de la vigencia 2020 discriminado por mes.....	4
Tabla No. 2 Total de PQRSDC recibidas por la RNEC en el Tercer 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 Tercer 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 Tercer trimestre de la vigencia 2020 discriminado por tipo de solicitud. ....	6
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 Tercer trimestre de 2020. ....	8
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 2020.....	8
Tabla No. 9 Total de Traslados de las PQRSDC recibidas por la RNEC en el Tercer 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 Tercer trimestre de 2020. ....	11

<b>Reporte de la información:</b> Registradores Distritales y Delegados Departamentales en el Nivel Desconcentrado: Formato Furcs Oficinas Centrales: Aplicativo Sistema Interno de Correspondencia – SIC. Dirección de Gestión Electoral - URIEL Grupo de PQR: Afurcs	<b>Revisión y consolidación de la información reportada:</b> Silvia Lorena Gonzalez Sanchez Profesional Oficina de Planeación. Carlos Eduardo Delgado Roza Profesional Oficina de Planeación.
<b>Consolidación y presentación del informe trimestral:</b> Elizabeth Rivera Trujillo Coordinadora de Peticiones, Quejas y Reclamos	<b>Aprobación del informe:</b> José Fernando Flórez Ruiz. 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 TERCER TRIMESTRE- 2020**