



INFORME DE PQRSDC DE LA RNEC

Cuarto trimestre de 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
Cuarto trimestre
(Periodo 1 de octubre de 2020 a 31 de diciembre de 2020)**

2

Bogotá, D.C., 31 de enero de 2021.

 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 Cuarto trimestre de la vigencia 2020. 4
- Tiempos legales y promedio de tratamiento y respuesta de las solicitudes de PQRSDC recibidas en el Cuarto trimestre de la vigencia 2020. 6
- Traslados por competencia a las solicitudes de PQRSDC recibidas en el Cuarto trimestre de la vigencia 2020. 9
- Servicios con mayor número de Peticiones, Quejas, Reclamos y Sugerencias en el Cuarto 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

 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 CUARTO 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”², y el artículo 52 del Decreto reglamentario 103 de 2015³, 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 cuarto 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 cuarto trimestre de la vigencia 2020.

La Registraduría Nacional del Estado Civil – RNEC recibió y tramitó durante el cuarto trimestre de la vigencia 2020, un total de **50.656** PQRSDC.

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

SOLICITUDES/MES	OCTUBRE	NOVIEMBRE	DICIEMBRE	TOTAL
PQRSDC	18564	17263	14829	50656

Fuente. Coordinación de Peticiones, Quejas y Reclamos.

El mayor número de solicitudes fueron recibidas en el mes de octubre⁴, en el cual se recibieron 18.564 PQRSDC, correspondientes al (36,65) % del total de peticiones. En el mes de noviembre se recibieron un total de 17.263 (34,08%) de las solicitudes y en diciembre 14.829, el (29,27%) restante.

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 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.

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.

⁴ En el mes de agosto la Registraduría normalizó sus servicios en el marco de la emergencia sanitaria generada por el Covid-19.

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

Aprobado: 15/11/2017

El 51.16% (25.917) fueron recibidas en el Nivel Central y 48.84% (24.739) fueron recibidas en el Nivel Desconcentrado.

Tabla No. 2 Total de PQRSDC recibidas por la RNEC en el Cuarto trimestre de la vigencia 2020 discriminado por nivel administrativo.⁵

NIVEL ADMINISTRATIVO/MES	OCTUBRE	NOVIEMBRE	DICIEMBRE	TOTAL
Nivel central	9548	8274	8095	25917
Nivel Desconcentrado	9016	8989	6734	24739
Total general	18.564	17.263	14.829	50.656

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 62,48% (40.138) del total de PQRSDC (50.656) debido a la pandemia del coronavirus, seguido por el canal medio físico o de recibo de correspondencia, el cual concentró la radicación del 14,26% (7.223), el canal telefónico en el cual se recibieron el 11,29% (5.717), el canal presencial en el cual se recibieron el 9,19% (4.654) y por último el canal medio físico, por el cual se recibió el 2,79% (1411) 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 cuarto trimestre de 2020 discriminadas por el canal de atención por medio del cual se recibió la solicitud.

CANAL DE ATENCIÓN/MES	OCTUBRE	NOVIEMBRE	DICIEMBRE	TOTAL
Virtual	11615	11132	8904	31651
Medio Físico	3325	2739	2570	8634
Presencial	1930	1735	2052	5717
Telefónico	1694	1657	1303	4654
Total general	18.564	17.263	14.829	50.656

Fuente. Coordinación de Peticiones, Quejas y Reclamos.

Del total de 50.656 PQRSDC recibidas, 42.659, es decir, el 84.21%, corresponden a peticiones, 1.524 (3.01%) a orientación, 2.972 (65.87%) a reclamos, 1.721 (3.40%) a solicitudes de acceso a la información⁶, 459 (0,91%) a quejas, 385 (0,76%) a consultas, 838 (1.65%) a felicitaciones, 63 (0,12%) a denuncias y 35 (0,07%) a sugerencias.

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

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

TIPOLOGÍA DE LA SOLICITUD	OCTUBRE	NOVIEMBRE	DICIEMBRE	TOTAL
Petición	14563	14931	13165	42659
Reclamo	1132	1092	748	2972
Solicitud de acceso a la información pública	708	618	395	1721
Orientación	1462	31	31	1524
Felicitación	306	291	241	838
Queja	172	155	132	459
Consulta	182	109	94	385
Denuncia	22	24	17	63
Sugerencia	17	12	6	35
Total	18.564	17.263	14.829	50.656

Fuente. Coordinación de Peticiones, Quejas y Reclamos.

➤ **Tiempos legales y promedio de tratamiento y respuesta de las solicitudes de PQRSDC recibidas en el cuarto 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 –(Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias, Denuncias y Consultas)	15 días hábiles siguientes a la recepción
Respuesta a petición de documentos y solicitudes de acceso a información pública	10 días hábiles siguientes a la recepción
Respuesta a consultas	30 días hábiles siguientes a la recepción
Respuesta a peticiones entre autoridades	10 días hábiles siguientes a la recepción
Informes a congresistas	5 días hábiles siguientes a la recepción
Traslado por competencia a otra Entidades	5 días hábiles siguientes a la recepción
Redireccionamiento por competencia	2 días hábiles siguientes a su recepción
Peticiones que no pueden ser resueltas en los términos previstos anteriormente	Máximo el doble de los tiempos previstos, previa comunicación al peticionario.

Fuente. Coordinación de Peticiones, Quejas y Reclamos

 REGISTRADURÍA NACIONAL DEL ESTADO CIVIL	PROCESO	SISTEMA DE GESTIÓN Y MEJORAMIENTO INSTITUCIONAL	CÓDIGO	SGFL01
	FORMATO	INFORME	VERSIÓN	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.⁷

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 normativa, 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 cuarto trimestre de la vigencia 2020 fueron objeto de tratamiento en un tiempo promedio de 2 días hábiles. Fueron cerradas con respuesta en un promedio de 9 días y archivadas en un promedio de 2 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	OCTUBRE	NOVIEMBRE	DICIEMBRE	TOTAL
Cerrada	11,09	9,96	4,08	9
Archivada	1,97	2,47	1,84	2
Total general	2,10	2,51	1,85	2

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 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.

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

Aprobado: 15/11/2017

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

TIEMPOS DE TRATAMIENTO Y RESPUESTA	OCTUBRE	NOVIEMBRE	DICIEMBRE	TOTAL
Petición	2,23	2,50	1,79	2
Queja	2,02	2,50	2,06	2
Consulta	8,43	6,75	5,47	7
Reclamo	1,47	2,09	1,78	2
Sugerencia	3,59	2,55	3,00	3
Solicitud de acceso a la información pública	3,21	3,55	2,88	3
Felicitación	1,10	1,15	2,96	2
Orientación	0,02	1,71	1,18	1
Denuncia	2,38	3,13	3,27	3
Total general	2,09	2,51	1,86	2

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, quejas, reclamos y felicitaciones un tiempo promedio de tratamiento y cierre de 2 días; las sugerencias, denuncias y las solicitudes de acceso a la información pública⁸ registraron un tiempo promedio aproximado de tratamiento y cierre de 3 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 2 días, cerradas con respuesta en un tiempo promedio aproximado de 3 días, y archivadas en un tiempo promedio aproximado de 7 días.⁹

Tabla No. 8 Total tiempos promedio de respuesta y tratamiento (días hábiles) a las solicitudes de acceso a la información pública en el Cuarto trimestre de 2020.

SOLICITUDES DE ACCESO A LA INFORMACIÓN PÚBLICA	OCTUBRE	NOVIEMBRE	DICIEMBRE	TOTAL
Trasladadas	2,00	1,50		1,67
Redireccionadas	2,48	3,50	2,10	2,88
Cerradas con respuesta.	2,94	3,44	2,90	3,11
Archivada	10,22	6,59	2,67	7,95
Total general	2,77	2,16	2,24	2,38

Fuente. Coordinación de Peticiones, Quejas y Reclamos

⁸ 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"

⁹ Ibidem

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

Aprobado: 15/11/2017

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

Del total de 50.656 PQRSDC recibidas 5.465, correspondientes al 10,78%, fueron redireccionadas o trasladadas por competencia. 5.338 (97%) redireccionadas a nivel interno, y 127 (3%) fueron trasladadas por competencia a otra institución.

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

TRASLADOS Y REDIRECCIONAMIENTOS POR COMPETENCIA	OCTUBRE	NOVIEMBRE	DICIEMBRE	TOTAL
Direccionamientos por competencia	2124	1779	1435	5338
Petición	1740	1386	1161	4287
Queja	94	68	63	225
Consulta	16	16	12	44
Reclamo	237	255	170	662
Sugerencia	3	2	2	7
Solicitud de acceso a la información pública	27	30	10	67
Felicitación	3	5	13	21
Orientación		4	2	6
Denuncia	4	13	2	19
Traslados por competencia.	37	54	36	127
Petición	33	48	34	115
Queja		1	1	2
Reclamo	2	1		3
Sugerencia		1		1
Solicitud de acceso a la información pública	1	2		3
Orientación	1			1
Total general	2161	1833	1471	5465

Fuente. Coordinación de Peticiones, Quejas y Reclamos

Del total de solicitudes de acceso a la información pública radicadas y tramitadas en el cuarto trimestre (1.790), el 93% (1.667) fueron reportadas cerradas, de las cuales el 95,80% (1.597) se cerraron con respuesta; el 4% (67) se direccionaron a otra unidad; el 0,17% (3) fueron trasladadas a otra entidad. Adicionalmente, 3% (55) se reportan archivadas, y el 3,7% (68) fueron reportadas en trámite al momento del cierre del informe.¹⁰

¹⁰ Ibídem

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

Aprobado: 15/11/2017

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

ESTADO Y TRATAMIENTO	OCTUBRE	NOVIEMBRE	DICIEMBRE	TOTAL
Cerrada	686	601	380	1667
(*) Cerrada con respuesta	658	569	370	1597
(*) Redireccionada	27	30	10	67
(*) Traslada	1	2		3
Archivada	27	22	6	55
En trámite de respuesta al momento del reporte	23	26	19	68
Total general	736	649	405	1790

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

En el cuarto trimestre de la vigencia 2020 se recibieron a nivel nacional un total de 50.656 PQRSDC: 18.564 (36.65%) en octubre, 17.263 (34,08%) en noviembre y 14.829 (29.27%) en diciembre; el 51,16% reportadas por el nivel central y el 48,84% 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 35,49% del total de PQRSDC recibidas y en el nivel desconcentrado la delegación departamental de Antioquia la cual reportó el 5,40% de las solicitudes a nivel nacional. En lo que respecta al país de procedencia de las solicitudes, la gran mayoría son de Colombia, siendo Venezuela 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 62,48% y con un 540,38% el Formulario Virtual de Atención es el medio de recepción más utilizado.

Durante el cuarto trimestre de la vigencia 2020 las peticiones representaron el 84,21% del total de PQRSDC recibidas en la entidad para un total de 42.604 peticiones. Los diez principales trámites, servicios y asuntos objeto de solicitudes ciudadanas, fueron: a) solicitud de agendamiento para tramitar la tarjeta de identidad; b) peticiones relacionadas con el traslado de cédula de ciudadanía, c) peticiones relacionadas con cancelación de cédula de ciudadanía; d) la expedición de copias de registro civil; e) peticiones relacionadas con certificado electoral; f) otras solicitudes relacionadas con el trámite de la cédula de ciudadanía; g) solicitudes relacionadas con certificados excepcionales; h) peticiones relacionadas con el traslado de tarjeta de identidad; i) solicitudes relacionadas con la anulación, corrección, reconstrucción y reposición de registro civil y j) solicitudes relacionadas con asuntos electorales.

Las quejas y reclamos representaron para el trimestre, aproximadamente el 6,77% del total de PQRSDC recibidas en la entidad (50.656), para un total de 3.431 quejas y reclamos.

Los reclamos en el cuarto trimestre de 2020 representaron el 5.87% del total de PQRSDC recibidas en la entidad (50.656) con un total de 2.971 reclamos. Los cinco principales asuntos, trámites y servicios objeto de reclamos, fueron: a) el traslado de cédula de ciudadanía; b) la expedición de copias de registro civil; c) solicitudes relacionadas con la

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

Aprobado: 15/11/2017

anulación, corrección, reconstrucción y reposición de registro civil; d) demora excesiva en el trámite de cédula de ciudadanía y e) el envío de contraseña web.

Las quejas en el cuarto trimestre representaron el 0,91% del total de PQRSDC recibidas en la entidad (50.656) con un total de 459 quejas. Los cinco principales asuntos objeto de queja, fueron los siguientes: a) la atención irrespetuosa de un servidor público de la Registraduría; b) la no atención presencial; c) la insatisfacción en la atención presencial; d) la actuación de un servidor público de la Registraduría y e) la insatisfacción en la atención telefónica.

Para el macroproceso Electoral en el cuarto trimestre de 2020, las quejas y reclamos representaron el 0.13% del total de PQRSDC recibidas en la entidad, para un total de (63) 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 inscripción de cédulas; d) los resultados electorales y e) la no entrega del certificado electoral.

Para el macroproceso de Registro Civil e Identificación en el cuarto trimestre de 2020, las quejas y reclamos representaron el 6.22% del total de PQRSDC recibidas en la entidad, para un total de (3.144) 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 no disponibilidad de agendamiento para trámites de tarjeta de identidad; c) la demora excesiva en el trámite 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) la insatisfacción en la atención del chat; d) por la atención irrespetuosa de un servidor público y e) otras actuaciones del servidor público.

Las sugerencias en el cuarto trimestre representaron, el 0.07% del total de PQRSDC recibidas en la entidad, con un total de 35 sugerencias, las cuales se dirigieron a los siguientes cinco trámites y procesos: a) cédula de ciudadanía; b) registro civil; c) mejora en las instalaciones y accesibilidad a las oficinas; d) gestión del talento humano y e) gestión tecnológica de la información.

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

Tipología y eje temático de la solicitud	OCTUB RE	NOVIEMB RE	DICIEMBRE	TOTAL
Petición	14563	14931	13165	42659
P. - I.D. - R.C. - Expedición de copias.	2681	2669	1803	7153
P - I. - Expedición de certificados	1259	1096	910	3265



**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. - C.C. - Agendamiento.	1324	983	891	3198
P. - E.L. - Certificado Electoral.	531	662	760	1953
P. - I.D. - C.C. - Otros.	584	588	570	1742
P. - I.D. - R.C.N. - Otros.	588	607	444	1639
P. - I.D. - C.C. - Estado del trámite.	471	413	323	1207
P. - I.D. - T.I. - Agendamiento	357	398	319	1074
P. - I.D. - R.C. - Anulación/Corrección/Reconstrucción/Reposición.	338	336	247	921
P. - I.D. - R.C. - Oficina de inscripción.	339	280	189	808
Queja	172	155	132	459
Q. - Por insatisfacción en atención presencial.	94	90	79	263
Q. - Por no atención presencial.	21	16	26	63
Q. - Por atención irrespetuosa del servidor público.	17	5	2	24
Q. - Otras actuaciones servidor Público RNEC.	7	11	3	21
Q. - Por insatisfacción en atención del chat.	8	9	4	21
Q. - Por incumplimiento en el horario de atención.	9	6	5	20
Q. - No competencia de la RNEC.	6	4	2	12
Q. - Por no atención de llamadas telefónicas.	1	5	5	11
Q. - Por insatisfacción en atención telefónica.	1	2	4	7
Consulta	182	109	94	385
C. - Identificación	40	23	21	84
C. - Electoral	3	1	1	5
Reclamo	1132	1092	748	2972
R. - I.D. - C.C. - No disponibilidad para agendamiento.	345	260	153	758
R. - I.D. - T.I. - No disponibilidad para agendamiento.	134	141	87	362
R. - I.D. - C.C. - Demora excesiva trámite.	102	106	53	261
R. - I.D. - C.C. - Dificultades proceso de agendamiento.	73	72	79	224
R. - I.D. - R.C. - Expedición de copias.	57	39	34	130
R. - E.L. - Designación Jurados de Votación.	27	41	33	101
R. - I.D. - C.C. - Producto no conforme.	24	46	20	90
R. - I.D. - R.C. - Demora excesiva trámite.	42	29	19	90
R. - I.D. - T.I. - Dificultades proceso de agendamiento.	22	32	35	89
R. - I.D. - C.C. - Envío de contraseña web.	19	28	20	67
Sugerencia	17	12	6	35
S. - G.T.I. - Mejora acceso a las plataformas para trámites página web.	3	1	2	6
S. - I.D. - Cédula de Ciudadanía.	4		1	5
S. - G.T.H. - gestión Del Talento Humano.	2		1	3
S. - C.P. - Otras.	1	2		3
S. - I.D. - Registro Civil.	1	2		3
S. - G.A.F. - Mejora por instalaciones y accesibilidad a las oficinas.	1	1	1	3
S. - G.T.I. - Otras.	2			2
S. - C.P. - Mejora diseño y accesibilidad de la página web.		1		1
Solicitud de acceso a la información pública	708	618	395	1721
A.I.P - I.D. - Inscripción Registro Civil de Nacimiento Extranjeros.	63	78	34	175
A.I.P - I.D. - Otra Información Identificación.	50	40	25	115



**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 Pago PSE.	43	42	26	111
A.I.P - I.D. - Registro Civil de Nacimiento - Otros.	38	32	21	91
A.I.P - I.D. - Requisitos Cédula de Ciudadanía Duplicado Presencial.	22	28	25	75
A.I.P - I.D. - Requisitos Cédula de Ciudadanía Primera Vez.	30	25	7	62
A.I.P - I.D. - Requisitos para la Inscripción en el Registro Civil.	27	16	17	60
A.I.P - I.D. - Agendamiento trámites de identificación.	20	22	18	60
A.I.P - I.D. - Requisitos Cédula de Ciudadanía Rectificación.	23	20	9	52
A.I.P - I.D. - Requisitos Tarjeta de Identidad Primera Vez.	32	12	4	48
A.I.P - I.D. - Requisitos Tarjeta de Identidad Renovación.	20	19	3	42
Felicitación	306	291	241	838
F. - A un Servidor Público por disposición en la atención.	150	114	187	451
F. - A un Servidor Público por su gestión.	74	155	32	261
F. - A una Dependencia por su gestión.	76	13	12	101
F. - A la RNEC por su gestión.	5	5	5	15
F. - A la RNEC por su oferta de trámites y servicios.	1	2	1	4
F- A la RNEC por su Gestión.			2	2
Orientación	1462	31	31	1524
O. - Otro tipo de Orientación.	1448	25	25	1498
O. - Lugar al cual debe dirigirse a realizar su trámite	14	5	6	25
Denuncia	22	24	17	63
D. - Denuncia de Corrupción.	9	9		18
D. - Cobro indebido de dineros.	4	3	4	11
No contemplado en el aplicativo de registro y control vigente	2	2	6	10
D. - No competencia de la RNEC.	2	4	2	8
D. - Servidor Público RNEC.	3	2	1	6
D. - Suplantación identificación.	1	2	1	4
D. - Dependencia de la Entidad.		1	1	2
D. - Trashumancia.		1		1
Total general	18564	17263	14829	50656

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

➤ **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 (cuarto trimestre 2020 –50.656) disminuyeron en un 7,68% con respecto a las recibidas en el mismo periodo de gestión de la vigencia anterior (cuarto trimestre 2019 – 54.873) y también disminuyeron en 2,45% con respecto a las PQRSDC recibidas en el trimestre inmediatamente anterior (tercer trimestre 2020-51.933).

En lo que respecta al comportamiento de las quejas y reclamos recibidos en el cuarto trimestre de la vigencia 2020 frente al mismo periodo de gestión de la vigencia anterior (cuarto trimestre 2019), disminuyeron el número quejas y reclamos recibidos. Mientras en el cuarto trimestre de la vigencia 2019 se recibieron 5.080 quejas y reclamos, en el cuarto trimestre de 2020 se registraron 3.431 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 cuarto trimestre de 2019 las quejas y reclamos representaban aproximadamente el 9.25% del total de PQRSDC (54.873), en el cuarto trimestre de 2020, representaron el 6.77% del total de solicitudes (50.656).

En lo que respecta al comportamiento de las quejas y reclamos recibidos en el cuarto trimestre de la vigencia 2020 frente al trimestre inmediatamente anterior (tercer trimestre 2020), se observa una disminución del 9,49% en el número quejas y reclamos recibidos y en su participación frente al total de PQRSDC recibidas. Mientras en el tercer trimestre de 2020 se recibieron 3.789 quejas y reclamos las cuales representaron el 7.29% del total de solicitudes, en el cuarto trimestre de 2020 se registraron 3.431 quejas y reclamos, las cuales representaron el 6.77% del total de PQRSDC.

 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 ILUSTRACIONES

Tabla No. 1 Total de PQRSDC recibidas por la RNEC en el Cuarto trimestre de la vigencia 2020 discriminado por mes.....	4
Tabla No. 2 Total de PQRSDC recibidas por la RNEC en el Cuarto 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 Cuarto 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 Cuarto trimestre de la vigencia 2020 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 Cuarto 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 Cuarto trimestre de 2020.....	8
Tabla No. 9 Total de Traslados de las PQRSDC recibidas por la RNEC en el Cuarto trimestre de 2020.....	9
Tabla No. 10. Estado y tratamiento Solicitudes de Acceso a la Información Pública.....	10
Tabla No. 11 Servicios de la RNEC que presentaron el mayor número de solicitudes – PQRSDC en el Cuarto trimestre de 2020.	11

Reporte de la información: 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	Revisión y consolidación de la información reportada: Carlos Eduardo Delgado Rozo Profesional de la Oficina de Planeación.
Consolidación y presentación del informe trimestral: Silvia Lorena González Sánchez Coordinadora de Peticiones, Quejas y Reclamos	Aprobación del informe: José Fernando Flórez Ruiz. 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



**REGISTRADURÍA
NACIONAL DEL ESTADO CIVIL**

16

INFORME DE PQRSDC DE LA RNEC CUARTO TRIMESTRE- 2020