



INFORME DE PQRSDC DE LA RNEC

Segundo trimestre de 2021

“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 2021 a 30 de junio de 2021)**

2

Bogotá, D.C., 15 de julio 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 segundo trimestre de la vigencia 2021. 4
- Tiempos legales y promedio de tratamiento y respuesta de las solicitudes de PQRSDC recibidas en el segundo trimestre de la vigencia 2021. 6
- Traslados por competencia a las solicitudes de PQRSDC recibidas en el segundo trimestre de la vigencia 2021. 9
- Servicios con mayor número de Peticiones, Quejas, Reclamos y Sugerencias en el segundo trimestre de la vigencia 2021. 10
- Comparativo de las PQRSDC recibidas en el periodo de gestión frente al periodo inmediatamente anterior y el mismo periodo en la vigencia anterior. 13

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

Aprobado: 15/11/2017

INFORME DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS, DENUNCIAS Y CONSULTAS (PQRSDC) RECIBIDAS POR LA REGISTRADURÍA NACIONAL DEL ESTADO CIVIL (RNEC)¹ EN EL SEGUNDO TRIMESTRE - VIGENCIA 2021.

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 segundo trimestre de la vigencia 2021, 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 2021.

La Registraduría Nacional del Estado Civil – RNEC recibió y tramitó durante el segundo trimestre de la vigencia 2021, un total de **46.255** PQRSDC.

Tabla No. 1 Total de PQRSDC recibidas por la RNEC en el segundo trimestre de la vigencia 2021 discriminado por mes.

SOLICITUDES/MES	ABRIL	MAYO	JUNIO	TOTAL
PQRSDC	13931	15782	16542	46255

Fuente. Coordinación de Peticiones, Quejas y Reclamos.

El mayor número de solicitudes fueron recibidas en el mes de junio, en el cual se recibieron 16.542 PQRSDC, correspondientes al (35,76%) del total de peticiones. En el mes de mayo se recibieron un total de 15.782 (34,12%) de las solicitudes y en abril 13.931, el (30,12%) 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 abril y el 30 de junio de 2021 en el nivel central y desconcentrado de la RNEC. La información fue consolidada por el Grupo de Peticiones, Quejas y Reclamos de la Oficina de Planeación del nivel central y reportada por los enlaces de Peticiones Quejas y Reclamos del nivel desconcentrado por medio del Formato Único para el Registro, Control y Seguimiento de las PQRSDC y por las áreas del nivel central, por medio del aplicativo Sistema Interno de Correspondencia (SIC).

² Ley 1712 de 2014. “Artículo 11. Información mínima obligatoria respecto a servicios, procedimientos y funcionamiento del sujeto obligado. Todo sujeto obligado deberá publicar la siguiente información mínima obligatoria de manera proactiva (...)h) Todo mecanismo de presentación directa de solicitudes, quejas y reclamos a disposición del público en relación con acciones u omisiones del sujeto obligado, junto con un informe de todas las solicitudes, denuncias y los tiempos de respuesta del sujeto obligado”.

³ Decreto reglamentario 103 de 2015. “Artículo 52. Informes de solicitudes de acceso a información. De conformidad con lo establecido en el literal h) del artículo 11 de la Ley 1712 de 2014, los sujetos obligados deberán publicar los informes de todas las solicitudes, denuncias y los tiempos de respuesta. Respecto de las solicitudes de acceso a información pública, el informe debe discriminar la siguiente información mínima: (1) El número de solicitudes recibidas. (2) El número de solicitudes que fueron trasladadas a otra institución. (3) El tiempo de respuesta a cada solicitud. (4) El número de solicitudes en las que se negó el acceso a la información.

Parágrafo 1°. Los sujetos obligados de la Ley 1712 de 2014, que también son sujetos de la Ley 190 de 1995, podrán incluir los informes de solicitudes de acceso a la información a que se refiere el presente artículo, en los informes de que trata el artículo 54 de la Ley 190 de 1995.

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

Aprobado: 15/11/2017

El 55.49% (25.665) fueron recibidas en el nivel desconcentrado y 44.51% (20.590) fueron recibidas en el nivel central.

Tabla No. 2 Total de PQRSDC recibidas por la RNEC en el segundo trimestre de la vigencia 2021 discriminado por nivel administrativo.⁴

NIVEL ADMINISTRATIVO/MES	ABRIL	MAYO	JUNIO	TOTAL
Nivel central	6120	7397	7073	20590
Nivel Desconcentrado	7811	8385	9469	25665
Total general	13931	15782	16542	46255

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 63,74% (29.483) del total de PQRSDC (46.225) debido a la pandemia del coronavirus, seguido por el canal medio físico o de recibo de correspondencia, el cual concentró la radicación del 18,65% (8.628), el canal presencial en el cual se recibieron el 9,72% (4.498) y por último el canal telefónico en el cual se recibieron el 7,88% (3.646) de las PQRSDC formuladas a la RNEC durante este periodo. Los datos estadísticos pueden ser consultados en la siguiente tabla:

Tabla No. 3. Total de PQRSDC recibidas por la RNEC en el segundo trimestre de 2021 discriminadas por el canal de atención por medio del cual se recibió la solicitud.

CANAL DE ATENCIÓN/MES	ABRIL	MAYO	JUNIO	TOTAL
Virtual	9045	10136	10302	29483
Medio Físico	2767	2983	2878	8628
Presencial	1176	1373	1949	4498
Telefónico	943	1290	1413	3646
Total general	13931	15782	16542	46255

Fuente. Coordinación de Peticiones, Quejas y Reclamos.

Del total de 46.255 PQRSDC recibidas, 36.457, es decir, el 78,82%, corresponden a peticiones, 5.123 (11,08%) a orientación, 2.210 (4,78%) a reclamos, 1.379 (2,98%) a solicitudes de acceso a la información⁵, 449 (0,97%) a quejas, 326 (0,70%) a consultas, 185 (0,40%) a felicitaciones, 83 (0,18%) a denuncias y 43 (0,09%) a sugerencias.

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

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

Aprobado: 15/11/2017

Tabla No. 4 Total de PQRSDC recibidas por la RNEC en el segundo trimestre de la vigencia 2021 discriminado por tipo de solicitud.

TIPOLOGÍA DE LA SOLICITUD	ABRIL	MAYO	JUNIO	TOTAL
Petición	10969	12107	13381	36457
Orientación	1481	2072	1570	5123
Reclamo	675	771	764	2210
Solicitud de acceso a la información pública	482	467	430	1379
Queja	127	147	175	449
Consulta	123	72	131	326
Felicitación	39	86	60	185
Denuncia	29	34	20	83
Sugerencia	6	26	11	43
Total	13931	15782	16542	46255

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 2021.**

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.⁶

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).

7

Las PQRSDC recibidas por la RNEC en el segundo trimestre de la vigencia 2021 fueron objeto de tratamiento en un tiempo promedio de 3 días hábiles. Fueron cerradas con respuesta en un promedio de 14 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	ABRIL	MAYO	JUNIO	TOTAL
Cerrada	14,34	16,30	11,43	14
Archivada	2,70	2,31	2,49	2
Total general	2,82	2,45	2,58	3

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:

⁶ Medida adoptada mediante el artículo 5 del Decreto 491 de 2020 expedido por el Gobierno Nacional, y adoptada por la RNEC mediante resoluciones nro. 1806 de 2021, nro. 283 de 2021, nro. 9537 de 2020, nro. 6201 de 2020, nro. 3027 de 30 de junio, nro. 3070 de 11 de abril, nro. 3241 de 26 de abril de 2020 y la Resolución 738 del 26 de mayo de 2021 del Ministerio de Salud y Protección Social.

 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 segundo trimestre de 2021.

TIEMPOS DE TRATAMIENTO Y RESPUESTA	ABRIL	MAYO	JUNIO	TOTAL
Petición	3,11	2,78	2,78	3
Queja	2,78	1,63	3,25	3
Consulta	2,93	4,34	2,43	3
Reclamo	2,30	1,43	2,08	2
Sugerencia	2,60	2,77	3,55	3
Solicitud de acceso a la información pública	2,86	1,75	2,77	2
Felicitación	1,36	1,10	1,33	1
Orientación	1,00	1,00	1,01	1
Denuncia	2,36	4,47	3,95	4
Total general	2,82	2,44	2,57	3

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 denuncias registraron un tiempo promedio aproximado de tratamiento y cierre de 4 días, las peticiones, las quejas, las consultas y las sugerencias registraron un tiempo promedio aproximado de tratamiento y cierre de 3 días, los reclamos y las solicitudes de acceso a la información pública⁷ registraron un tiempo promedio aproximado de tratamiento y cierre de 2 días, y las orientaciones y las felicitaciones 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 en un término promedio de 3 días, redireccionadas en un término de 2 días, cerradas con respuesta en un tiempo promedio aproximado de 2 días.⁸

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 2021.

SOLICITUDES DE ACCESO A LA INFORMACIÓN PÚBLICA	ABRIL	MAYO	JUNIO	TOTAL
Trasladadas	10,00	1,00	1,67	3,20
Redireccionadas	2,21	1,65	2,20	2,00
Cerradas con respuesta.	2,55	1,34	2,32	2,06

Fuente. Coordinación de Peticiones, Quejas y Reclamos

⁷ 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"

⁸ 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 segundo trimestre de la vigencia 2021.**

Del total de 46.255 PQRSDC recibidas 6.348 correspondientes al 13,72%, fueron redireccionadas o trasladadas por competencia. Mientras que 6.233 (98,18%) redireccionadas a nivel interno, y 115 (1,8%) fueron trasladadas por competencia a otra institución.

Tabla No. 9 Total de Traslados de las PQRSDC recibidas por la RNEC en el segundo trimestre de 2021.

TRASLADOS Y REDIRECCIONAMIENTOS POR COMPETENCIA	ABRIL	MAYO	JUNIO	TOTAL
Direccionamientos por competencia	1843	2205	2185	6233
Petición	1551	1884	1812	5247
Queja	50	45	70	165
Consulta	22	25	24	71
Reclamo	151	184	220	555
Sugerencia	2	5	2	9
Solicitud de acceso a la información pública	47	52	42	141
Felicitación	9	5	8	22
Orientación	3		3	6
Denuncia	8	5	4	17
Traslados por competencia.	36	41	38	115
Petición	33	35	33	101
Consulta	1	2	2	5
Reclamo		1		1
Solicitud de acceso a la información pública	1	1	3	5
Orientación		1		1
Denuncia	1	1		2
Total general	1879	2246	2223	6348

Fuente. Coordinación de Peticiones, Quejas y Reclamos

Del total de solicitudes de acceso a la información pública radicadas y tramitadas en el segundo trimestre (1.379), el 93% (1.288) fueron reportadas cerradas, de las cuales el 88,66% (1.142) se cerraron con respuesta; el 10,95% (141) se direccionaron a otra unidad; el 0,39% (5) fueron trasladadas a otra entidad. Adicionalmente, 1,96% (27) se reportan archivadas, y el 4,64% (64) fueron reportadas en trámite al momento del cierre del informe.⁹

⁹ *Ibidem*

 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	ABRIL	MAYO	JUNIO	TOTAL
Cerrada	453	443	392	1288
(*) Cerrada con respuesta	405	390	347	1142
(*) Redireccionada	47	52	42	141
(*) Traslada	1	1	3	5
Archivada	6	7	14	27
En trámite de respuesta al momento del reporte	23	17	24	64
Total general	482	467	430	1379

➤ **Servicios con mayor número de Peticiones, Quejas, Reclamos y Sugerencias en el segundo trimestre de la vigencia 2021.**

En el segundo trimestre de la vigencia 2.021 se recibieron a nivel nacional un total de 46.255 PQRSDC: 13.931 (30,12%) en abril, 15.782 (34,12%) en mayo y 16.542 (35,76%) en junio; el 44,51% reportadas por el nivel central y el 55,49% 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 28,58 % del total de PQRSDC recibidas; en el nivel desconcentrado, la Delegación de Risaralda reportó la mayor participación, con un 8,03% 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 63,74% y, con un 40,26%, el Formulario Virtual de Atención es el medio de recepción más utilizado.

Durante el segundo trimestre de la vigencia 2.021 las peticiones representaron el 78,82% del total de PQRSDC recibidas en la entidad para un total de 36.457 peticiones. Los diez principales trámites, servicios y asuntos objeto de solicitudes ciudadanas, fueron: a) la expedición de copias de registro civil de nacimiento; b) expedición de certificados; c) peticiones relacionadas con certificado electoral; d) otros asuntos relacionados con la cédula de ciudadanía; e) solicitudes relacionadas con el agendamiento para trámites de cédula de ciudadanía, f) otros asuntos relacionados con el registro civil de nacimiento, g) solicitud de anulación, corrección, reconstrucción o reposición del registro civil; h) peticiones relacionadas con el traslado de cédula de ciudadanía; i) peticiones sobre la oficina de inscripción del registro civil y j) otros asuntos relacionados con el registro civil de defunción.

Las quejas y reclamos representaron para el trimestre, aproximadamente el 5,75% del total de PQRSDC recibidas en la entidad (46.255), para un total de 2.659 quejas y reclamos. Las quejas en el segundo trimestre representaron el 0,97% del total de PQRSDC recibidas en la entidad (46.255) con un total de 449 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 insatisfacción en la atención del chat; d) el incumplimiento en el horario de atención y e) sobre un servidor público de la RNEC.

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

Aprobado: 15/11/2017

Los reclamos en el segundo trimestre de 2.021 representaron el 4,78% del total de PQRSDC recibidas en la entidad (46.255) con un total de 2.210 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 no disponibilidad de agendamiento para trámites de tarjeta de identidad; d) trámite de cédula de ciudadanía digital y e) la expedición de copias de registro civil.

Para el macroproceso de Registro Civil e Identificación en el segundo trimestre de 2.021, las quejas y reclamos representaron el 4,93% del total de PQRSDC recibidas en la entidad, para un total de (2.280) quejas y reclamos. Los cinco principales asuntos, trámites y servicios objeto de quejas o 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 no disponibilidad de agendamiento para trámites de tarjeta de identidad; d) insatisfacción en atención personal y e) trámite de cédula de ciudadanía digital.

Para el macroproceso Electoral en el segundo trimestre de 2.021, las quejas y reclamos representaron el 0,22% del total de PQRSDC recibidas en la entidad, para un total de 101 quejas y reclamos. Los cinco principales asuntos, trámites y servicios objeto de quejas o reclamos fueron: a) la designación de jurados de votación; b) inscripción de cédulas; c) otros asuntos electorales; d) insatisfacción en atención personal y e) la no entrega del certificado electoral.

Las sugerencias en el segundo trimestre representaron, el 0,06% del total de PQRSDC recibidas en la entidad, con un total de 29 sugerencias, las cuales se dirigieron a los siguientes cinco trámites y procesos: a) cédula de ciudadanía; b) registro civil; c) identificación de tarjeta de identidad; d) gestión administrativa y financiera y e) comunicaciones públicas.

Tabla No. 11 Servicios de la RNEC que presentaron el mayor número de solicitudes – PQRSDC en el segundo trimestre de 2021.

Tipología y eje temático de la solicitud	ABRIL	MAYO	JUNIO	TOTAL
Petición	10969	12107	13381	36457
P. - I.D. - R.C. - Expedición de copias.	1809	1793	2116	5718
P - I. - Expedición de certificados	1018	1055	1200	3273
P. - E.L. - Certificado Electoral.	790	1112	1118	3020
P. - I.D. - C.C. - Otros.	661	620	818	2099
P. - I.D. - C.C. - Agendamiento.	407	563	834	1804
P. - I.D. - R.C.N. - Otros.	601	533	613	1747
P. - I.D. - R.C. - Anulación/Corrección/Reconstrucción/Reposición.	411	381	477	1269
P. - I.D. - C.C. - Traslado.	278	310	360	948
P. - I.D. - R.C. - Oficina de inscripción.	299	326	289	914
P. - I.D. - R.C.D. - Otros.	280	291	282	853
Queja	127	147	175	449



**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.	63	65	100	228
Q. - Por no atención presencial.	24	23	24	71
Q. - Por insatisfacción en atención del chat.	9	10	6	25
Q. -Por incumplimiento en el horario de atención.	1	12	11	24
Q - Q. -Servidor Público RNEC	4	7	9	20
Q.- Otras actuaciones servidor Público RNEC.	8	9	3	20
Q. -Por atención irrespetuosa del servidor público.	5	5	5	15
Q. - Por insatisfacción en atención telefónica.	3	5	4	12
No contemplado en el aplicativo de registro y control vigente	4	2	4	10
Consulta	123	72	131	326
C. - Identificación	81	42	53	176
C. - Jurídica		14		14
C. - Electoral	2	6	17	25
C. - Administrativas	2	1	3	6
Reclamo	675	771	764	2210
R. - I.D. - C.C. - No disponibilidad para agendamiento.	107	144	111	362
R. - I.D. - C.C. - Demora excesiva trámite.	106	112	118	336
R. - I.D. - T.I. - No disponibilidad para agendamiento.	49	80	71	200
R. - I.D. - C.C. - Trámite Cédula de Ciudadanía Digital	60	54	73	187
R. - I.D. - R.C.- Expedición de copias.	28	29	41	98
R. - I.D. - C.C. - Dificultades proceso de agendamiento.	31	39	23	93
R. - I.D. - C.C. - Producto no conforme.	16	34	26	76
R. - E.L. - Designación Jurados de Votación.	20	26	20	66
No contemplado en el aplicativo de registro y control vigente	25	21	12	58
R. - I.D. - C.C. - Otros.	21	15	17	53
Sugerencia	6	26	11	43
S. - I.D. - Cédula de Ciudadanía.		11	2	13
S. - E.L. - Electoral.	2	5	2	9
S. - I.D. - Registro Civil.	2	5		7
S. - G.A.F. - Otras.		3		3
S - I.D. - Identificación Tarjeta de Identidad			2	2
S. - C.P. - Otras.			2	2
S - G.T.H. - Gestión del Talento Humano		1		1
Solicitud de acceso a la información pública	482	467	430	1379
A.I.P - I.D. - Inscripción Registro Civil de Nacimiento Extranjeros.	71	51	59	181
A.I.P - I.D. - Registro Civil de Nacimiento - Otros.	51	40	22	113
A.I.P - I.D. - Requisitos Cédula de Ciudadanía Duplicado Presencial.	43	32	21	96
A.I.P - I.D. - Otra Información Identificación.	23	32	27	82
A.I.P - I.D. - Agendamiento trámites de identificación.	32	21	22	75
A.I.P - E.L. - Otra Información Electoral.	6	32	19	57
A.I.P - I.D. - Traslado de documento.	22	12	17	51
A.I.P - I.D. - Requisitos Cédula de Ciudadanía Rectificación.	16	18	14	48
No contemplado en el aplicativo de registro y control vigente	13	12	22	47

 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 - Otra Información.	11	16	15	42
A.I.P - I.D. - Requisitos Cédula de Ciudadanía Digital.	11	15	16	42
Felicitación	39	86	60	185
F. - A una Dependencia por su gestión.	16	42	35	93
F. - A un Servidor Público por disposición en la atención.	16	35	16	67
F. - A un Servidor Público por su gestión.	6	5	2	13
F. - A la RNEC por su gestión.		4	7	11
F. - A la RNEC por su oferta de trámites y servicios.	1			1
Orientación	1481	2072	1570	5123
O. - Otro tipo de Orientación.	1476	2065	1560	5101
O. - Lugar al cual debe dirigirse a realizar su trámite	5	7	10	22
Denuncia	29	34	20	83
D. - Noticias Falsas RNEC.	9	7		16
D. - Denuncia de Corrupción.	5	5	5	15
D. - Dependencia de la Entidad.	4	5	2	11
D. - No competencia de la RNEC.	5	1	2	8
D. - Suplantación identificación.	1	3	2	6
D. - Servidor Público RNEC.		3	2	5
D. - Cobro indebido de dineros.	1		1	2
D - D. - Servidor Público RNEC	1	1		2
Total general	13931	15782	16542	46255

Fuente. Coordinación de Peticiones, Quejas y Reclamos

13

➤ **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 2021 – 46.255) aumentaron en un 20,67% con respecto a las recibidas en el mismo periodo de gestión de la vigencia anterior (segundo trimestre 2020 – 38.332) y disminuyeron en un 12,66% con respecto a las PQRSDC recibidas en el trimestre inmediatamente anterior (primer trimestre 2021 – 52.960).

En lo que respecta al comportamiento de las quejas y reclamos recibidos en el segundo trimestre de la vigencia 2.021 frente al mismo periodo de gestión de la vigencia anterior (segundo trimestre 2.020), aumentó el número quejas y reclamos recibidos. Mientras en el segundo trimestre de la vigencia 2.020 se recibieron 2.204 quejas y reclamos, en el segundo trimestre de 2.021 se registraron 2.659 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 primer trimestre de 2.021 las quejas y reclamos representaban aproximadamente el 7,30% del total de PQRSDC (52.960), en el segundo trimestre de 2.021, representaron el 5,75% del total de solicitudes (46.255).

 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 segundo trimestre de la vigencia 2021 discriminado por mes.	4
Tabla No. 2 Total de PQRSDC recibidas por la RNEC en el segundo trimestre de la vigencia 2021 discriminado por nivel central y nivel desconcentrado.	5
Tabla No. 3. Total de PQRSDC recibidas por la RNEC en el segundo trimestre de 2021 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 2021 discriminado por tipo de solicitud.	6
Tabla No. 5 Tiempos de respuesta y tratamiento de la Registraduría Nacional del Estado Civil	6
Tabla No. 6 Total tiempo promedio (días hábiles) de tratamiento y respuesta a las solicitudes recibidas por la Registraduría Nacional del Estado Civil.	7
Tabla No. 7 Total tiempos promedio de respuesta y tratamiento (días hábiles) a las PQRSDC en el segundo trimestre de 2021.	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 2021.....	8
Tabla No. 9 Total de Traslados de las PQRSDC recibidas por la RNEC en el segundo trimestre de 2021.....	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 segundo trimestre de 2021.	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

1
-

INFORME DE PQRSDC DE LA RNEC SEGUNDO TRIMESTRE- 2021