



INFORME DE PQRSDC DE LA RNEC

Tercer 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)
Tercer trimestre
(Periodo 1 de julio de 2021 a 30 de septiembre de 2021)**

2


Bogotá, D.C., 31 de octubre 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 tercer trimestre de la vigencia 2021. 4
- Tiempos legales y promedio de tratamiento y respuesta de las solicitudes de PQRSDC recibidas en el tercer trimestre de la vigencia 2021. 6
- Traslados por competencia a las solicitudes de PQRSDC recibidas en el tercer trimestre de la vigencia 2021. 9
- Servicios con mayor número de Peticiones, Quejas, Reclamos y Sugerencias en el tercer 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 TERCER 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 tercer 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 tercer trimestre de la vigencia 2021.

La Registraduría Nacional del Estado Civil – RNEC recibió y tramitó durante el tercer trimestre de la vigencia 2021, un total de **64.663** PQRSDC.

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

SOLICITUDES/MES	JULIO	AGOSTO	SEPTIEMBRE	TOTAL
PQRSDC	22263	21102	21298	64663

Fuente. Coordinación de Peticiones, Quejas y Reclamos.


El mayor número de solicitudes fueron recibidas en el mes de julio, en el cual se recibieron 22.263 PQRSDC, correspondientes al (34,43%) del total de peticiones. En el mes de septiembre se recibieron un total de 21.298 (32,94%) de las solicitudes y en agosto 21.102, el (32,63%) 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 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 54.12% (34.994) fueron recibidas en el nivel desconcentrado y 45.88% (29.669) fueron recibidas en el nivel central.

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

NIVEL ADMINISTRATIVO/MES	JULIO	AGOSTO	SEPTIEMBRE	TOTAL
Nivel central	8562	9975	11132	29669
Nivel Desconcentrado	13701	11127	10166	34994
Total general	22263	21102	21298	64663

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 61,34% (39.662) del total de PQRSDC (64.663) debido a la pandemia del coronavirus, seguido por el canal medio físico o de recibo de correspondencia, el cual concentró la radicación del 20,21% (13.067), el canal presencial en el cual se recibieron el 11,43% (7.389) y por último el canal telefónico en el cual se recibieron el 7,03% (4.545) 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 tercer trimestre de 2021 discriminadas por el canal de atención por medio del cual se recibió la solicitud.

CANAL DE ATENCIÓN/MES	JULIO	AGOSTO	SEPTIEMBRE	TOTAL
Virtual	14821	12621	12220	39662
Medio Físico	3578	4305	5184	13067
Presencial	2484	2454	2451	7389
Telefónico	1380	1722	1443	4545
Total general	22263	21102	21298	64663

Fuente. Coordinación de Peticiones, Quejas y Reclamos.

Del total de 64.663 PQRSDC recibidas, 53.963, es decir, el 83,45%, corresponden a peticiones, 4.672 (7,23%) a reclamos, 2.132 (3,30%) a solicitudes de acceso a la información⁵, 1.895 (2,93%) a orientación, 1.047 a consulta (1,62%), 558 a quejas (0,68%), 300 a felicitaciones, (0,465), 68 a denuncias (0,11%), 27 a sugerencias (0,04%) y 1 a denuncia de corrupción.

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 tercer trimestre de la vigencia 2021 discriminado por tipo de solicitud.

TIPOLOGÍA DE LA SOLICITUD	JULIO	AGOSTO	SEPTIEMBRE	TOTAL
Petición	16966	18826	18171	53963
Reclamo	1574	1124	1974	4672
Solicitud de acceso a la información pública	1222	485	425	2132
Orientación	1831	22	42	1895
Consulta	277	368	402	1047
Queja	231	144	183	558
Felicitación	130	99	71	300
Denuncia	16	25	27	68
Sugerencia	15	9	3	27
Denuncia de Corrupción	1			1
Total	22263	21102	21298	64663

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 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 Registraduria 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 tercer trimestre de la vigencia 2021 fueron objeto de tratamiento en un tiempo promedio de 2 días hábiles. Fueron cerradas con respuesta en un promedio de 2 días y archivadas en un promedio de 9 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
Archivada	10,30	9,46	7,60	9
Cerrada	2,21	2,34	2,37	2
Total general	2,28	2,41	2,42	2

Fuente. Coordinación de Peticiones, Quejas y Reclamos

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, la Resolución 738 del 26 de mayo de 2021 del Ministerio de Salud y Protección Social y la Resolución 1315 del 27 de agosto 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

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

Tabla No. 7 Total tiempos promedio de respuesta y tratamiento (días hábiles) a las PQRSDC en el Tercer trimestre de 2021.

TIEMPOS DE TRATAMIENTO Y RESPUESTA	JULIO	AGOSTO	SEPTIEMBRE	TOTAL
Petición	2,45	2,26	2,31	2
Queja	2,55	3,42	3,50	3
Consulta	4,51	9,38	7,10	7
Reclamo	1,89	2,32	2,48	2
Sugerencia	1,47	4,44	2,00	3
Solicitud de acceso a la información pública	1,67	2,26	2,14	2
Felicitación	1,22	1,19	1,15	1
Orientación	1,00	1,21	1,21	1
Denuncia	2,47	8,52	3,54	5
Denuncia de Corrupción	1,00			1
Total general	2,27	2,40	2,42	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 denuncias registraron un tiempo promedio aproximado de tratamiento y cierre de 5 días, las quejas y las sugerencias registraron un tiempo promedio aproximado de tratamiento y cierre de 3 días, las peticiones, 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 felicitaciones, las orientaciones y la denuncia de corrupción fueron resueltas el mismo 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 2,90 días, redireccionadas en un término de 2 días, cerradas con respuesta en un tiempo promedio aproximado de 2 días.⁸

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

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 2021.

SOLICITUDES DE ACCESO A LA INFORMACIÓN PÚBLICA	JULIO	AGOSTO	SEPTIEMBRE	TOTAL
Trasladadas	1,00	4,50	5,00	2,90
Redireccionadas	1,70	1,81	2,18	1,89
Cerradas con respuesta	1,59	2,17	2,07	1,81

Fuente. Coordinación de Peticiones, Quejas y Reclamos

➤ **Traslados por competencia a las solicitudes de PQRSDC recibidas en el tercer trimestre de la vigencia 2021.**

Del total de 64.663 PQRSDC recibidas 9.691 correspondientes al 14,98%, fueron redireccionadas o trasladadas por competencia. Mientras que 9.504 (98,07%) redireccionadas a nivel interno, y 187 (1,92%) 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 2021.

TRASLADOS Y REDIRECCIONAMIENTOS POR COMPETENCIA	JULIO	AGOSTO	SEPTIEMBRE	TOTAL
Direccionamientos por competencia	2785	2961	3758	9504
Petición	2276	2449	2784	7509
Queja	64	27	27	118
Consulta	33	17	24	74
Reclamo	345	429	876	1650
Sugerencia	2	1		3
Solicitud de acceso a la información pública	46	32	39	117
Felicitación	7	5	3	15
Orientación	6			6
Denuncia	6	1	5	12
Traslados por competencia.	44	58	85	187
Petición	39	49	77	165
Queja		2		2
Consulta		2	1	3
Reclamo		1		1
Solicitud de acceso a la información pública	5	2	3	10
Denuncia		2	4	6
Total general	2829	3019	3843	9691

Fuente. Coordinación de Peticiones, Quejas y Reclamos

Del total de solicitudes de acceso a la información pública radicadas y tramitadas en el tercer trimestre (2.132), el 95,87% (2.044) fueron reportadas cerradas, de las cuales el 93,78% (1.917) se cerraron con respuesta; el 5,72% (117) se direccionaron a otra unidad; el 0,48% (10) fueron trasladadas a otra entidad. Adicionalmente, 089% (19) se reportan archivadas, y el 3,24% (69) 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	JULIO	AGOSTO	SEPTIEMBRE	TOTAL
Cerrada	1176	461	407	2044
(*) Cerrada con respuesta	1125	427	365	1917
(*) Redireccionada	46	32	39	117
(*) Traslada	5	2	3	10
Archivada	6	8	5	19
En trámite de respuesta al momento del reporte	40	16	13	69
Total general	1222	485	425	2132

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

En el tercer trimestre de la vigencia 2.021 se recibieron a nivel nacional un total de 64.663 PQRSDC: 22.263 (34,43%) en julio, 21.102 (32,63%) en agosto y 21.298 (32,94%) en septiembre; el 45,88% reportadas por el nivel central y el 54,12% 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 27,67 % del total de PQRSDC recibidas; en el nivel desconcentrado, la Delegación de Risaralda reportó la mayor participación, con un 6,29% 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 61,34% y, con un 41,44%, el Formulario Virtual de Atención es el medio de recepción más utilizado.

Durante el tercer trimestre de la vigencia 2.021 las peticiones representaron el 83,45% del total de PQRSDC recibidas en la entidad para un total de 53.963 peticiones. Los diez principales trámites, servicios y asuntos objeto de solicitudes ciudadanas, fueron: 1) la expedición de copias de registro civil de nacimiento; 2) expedición de certificados; 3) peticiones relacionadas con el agendamiento para el trámite de cédula de ciudadanía; 4) peticiones relacionadas con certificado electoral; 5) otros asuntos relacionados con la cédula de ciudadanía; 6) peticiones relacionadas con el estado de trámite de cédula de ciudadanía; 7) otros asuntos relacionados con el registro civil de nacimiento; 8) peticiones sobre el agendamiento de tarjeta de identidad; 9) solicitud de anulación, corrección, reconstrucción o reposición del registro civil y 10) otros asuntos relacionados con la gestión del talento humano.

Las quejas y reclamos representaron para el trimestre, aproximadamente el 8,09% del total de PQRSDC recibidas en la entidad (64.663), para un total de 5.230 quejas y reclamos. Las quejas en el tercer trimestre representaron el 0,86% del total de PQRSDC recibidas en la entidad (64.663) con un total de 558 quejas. Los cinco principales asuntos objeto de queja, fueron los siguientes: 1) la insatisfacción en la atención presencial; 2) la no atención

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

Aprobado: 15/11/2017

presencial; 3) la insatisfacción en la atención del chat; 4) el incumplimiento en el horario de atención y 5) sobre un servidor público de la RNEC.

Los reclamos en el tercer trimestre de 2.021 representaron el 7,23% del total de PQRSDC recibidas en la entidad (64.663) con un total de 4.672 reclamos. Los cinco principales asuntos, trámites y servicios objeto de reclamos, fueron: 1) demora excesiva en el trámite de cédula de ciudadanía; 2) Otros asuntos relacionados con la gestión del talento humano; 3) la no disponibilidad de agendamiento para trámites de cédula de ciudadanía; 4) trámite de cédula de ciudadanía digital y 5) la no disponibilidad de agendamiento para trámites de tarjeta de identidad.

Para el macroproceso de Registro Civil e Identificación en el tercer trimestre de 2.021, las quejas y reclamos representaron el 6,37% del total de PQRSDC recibidas en la entidad, para un total de (4.116) quejas y reclamos. Los cinco principales asuntos, trámites y servicios objeto de quejas o reclamos fueron: 1) demora excesiva en el trámite de cédula de ciudadanía; 2) la no disponibilidad de agendamiento para trámites de cédula de ciudadanía; 3) la no disponibilidad de agendamiento para trámites de tarjeta de identidad; 4) trámite de cédula de ciudadanía digital y por 5) insatisfacción en atención personal.

Para el macroproceso Electoral en el tercer trimestre de 2.021, las quejas y reclamos representaron el 0,11% del total de PQRSDC recibidas en la entidad, para un total de 69 quejas y reclamos. Los cinco principales asuntos, trámites y servicios objeto de quejas o reclamos fueron: 1) otros asuntos electorales; 2) la designación de jurados de votación; 3) inscripción de cédulas; 4) insatisfacción en atención personal y 5) resultados electorales.

Las sugerencias en el tercer trimestre representaron, el 0,04% del total de PQRSDC recibidas en la entidad, con un total de 27 sugerencias, las cuales se dirigieron a los siguientes cinco trámites y procesos: 1) gestión del talento humano; 2) cédula de ciudadanía; 3) mejora de instalaciones y accesibilidad a las oficinas; 4) mejora del acceso a las plataformas para trámites por la página web y 5) trámite de tarjeta de identidad.

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

Tipología y eje temático de la solicitud	JULIO	AGOSTO	SEPTIEMBRE	TOTAL
Petición	16966	18826	18171	53963
P. - I.D. - R.C. - Expedición de copias.	2445	2219	1360	6024
P. - I. - Expedición de certificados	1435	1698	2164	5297
P. - I.D. - C.C. - Agendamiento.	927	2010	1755	4692
P. - E.L. - Certificado Electoral.	1554	1066	891	3511
P. - I.D. - C.C. - Otros.	933	1025	965	2923
P. - I.D. - C.C. - Estado del trámite.	1023	1752	2465	5240
P. - I.D. - R.C.N. - Otros.	574	831	905	2310
P. - I.D. - T.I. - Agendamiento	334	989	478	1801



**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. - R.C. - Anulación/Corrección/Reconstrucción/Reposición.	469	569	573	1611
P. - G.T.H. - Otros.	1350	92	65	1507
Queja	231	144	183	558
Q. - Por insatisfacción en atención presencial.	144	85	66	295
Q. - Por no atención presencial.	21	11	15	47
Q. - Por insatisfacción en atención del chat.	22	2	3	27
Q. -Por incumplimiento en el horario de atención.	7	9	4	20
Q. -Por atención irrespetuosa del servidor público.	6	4	8	18
Q - Q. -Servidor Público RNEC	8	2	6	16
Q.- Otras actuaciones servidor Público RNEC.	7	2	6	15
Q. - Por insatisfacción en atención telefónica.	7	2	3	12
Q. - No competencia de la RNEC.	3	1	2	6
Consulta	277	368	402	1047
C. - Identificación	143	92	58	293
C. - Electoral	5	16	6	27
C - Identificación	9	2		11
Reclamo	1574	1124	1974	4672
R. - I.D. - C.C. - Demora excesiva trámite.	226	455	1078	1759
R. - G.T.H. - Otros.	543	14	1	558
R. - I.D. - C.C. - No disponibilidad para agendamiento.	103	98	44	245
R. - I.D. - C.C. - Trámite Cédula de Ciudadanía Digital	87	89	59	235
R. - I.D. - T.I. - No disponibilidad para agendamiento.	63	35	21	119
R. - I.D. - C.C. - Dificultades proceso de agendamiento.	38	34	34	106
R - I. - Información estado de tramites	44	18	31	93
R. - I.D. - C.C. - Producto no conforme.	27	21	36	84
R. - E.L. - Designación Jurados de Votación.	17	20	24	61
R. - I.D. - R.C.- Expedición de copias.	24	21	15	60
Sugerencia	15	9	3	27
S. - I.D. - Cédula de Ciudadanía.	2	1	2	5
S. - G.T.H. - Gestion Del Talento Humano.	5			5
S. - G.A.F. - Mejora por instalaciones y accesibilidad a las oficinas.	2		1	3
S. - G.T.I. - Mejora acceso a las plataformas para trámites página web.		2		2
S. - I.D. - Tarjeta de Identidad.	1	1		2
S - G.T.H. - Gestion Del Talento Humano		1		1
S - I.D. - Identificacion Cédula de Ciudadanía		1		1
Solicitud de acceso a la información pública	1222	485	425	2132
A.I.P - G.T.H. - Contratación Supernumerarios.	606	5	4	615
A.I.P - I.D. - Registro Civil de Nacimiento - Otros.	103	62	42	207
A.I.P - I.D. - Inscripción Registro Civil de Nacimiento Extranjeros.	46	61	59	166
A.I.P - I.D. - Otra Información Identificación.	45	61	40	146
A.I.P - I.D. - Requisitos Cédula de Ciudadanía Duplicado Presencial.	49	22	33	104
A.I.P - I.D. - Agendamiento trámites de identificación.	31	18	17	66
A.I.P - I.D. - Requisitos Cédula de Ciudadanía Primera Vez.	12	13	19	44



**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 Rectificación.	18	12	12	42
A.I.P - I.D. - Consulta Oficina de Inscripción.	19	8	12	39
A.I.P - E.L. - Otra Información Electoral.	15	8	13	36
A.I.P - I.D. - Registro Civil de Defunción - Otros.	21	9	5	35
Felicitación	130	99	71	300
F. - A la RNEC por su gestión.	85	37	14	136
F. - A una Dependencia por su gestión.	9	18	38	65
F. - A un Servidor Público por disposición en la atención.	19	26	11	56
F. - A un Servidor Público por su gestión.	15	7	8	30
F. - A la RNEC por su oferta de trámites y servicios.		10		10
No contemplado en el aplicativo de registro y control vigente	2			2
F – A un Servidor Público		1		1
Orientación	1831	22	42	1895
O. - Lugar al cual debe dirigirse a realizar su trámite	4	4	4	12
O. - Otro tipo de Orientación.	1827	18	38	1883
Denuncia	16	25	27	68
D. - Denuncia de Corrupción.	3	5	6	14
D. - No competencia de la RNEC.	4	2	5	11
D. - Cobro indebido de dineros.	3	2	1	6
D. - Servidor Público RNEC.	1	1	2	4
D. - Dependencia de la Entidad.		2	1	3
D - D. - Dependencia de la Entidad	1			1
D. - Noticias Falsas RNEC.			1	1
D. - Suplantación identificación.			1	1
Total general	22263	21102	21298	64663

Fuente. Coordinación de Peticiones, Quejas y Reclamos

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

Las solicitudes ciudadanas recibidas en la Registraduría Nacional del Estado Civil (tercer trimestre 2.021 – 64.663) aumentaron en un 24,51% con respecto a las recibidas en el mismo periodo de gestión de la vigencia anterior (tercer trimestre 2.020 – 51.933) y aumentaron en un 39,79% con respecto a las PQRSDC recibidas en el trimestre inmediatamente anterior (segundo trimestre 2.021 – 46.257).

En lo que respecta al comportamiento de las quejas y reclamos recibidos en el tercer trimestre de la vigencia 2.021 frente al mismo periodo de gestión de la vigencia anterior (tercer trimestre 2.020), aumentó el número quejas y reclamos recibidos. Mientras en el tercer trimestre de la vigencia 2.020 se recibieron 3.789 quejas y reclamos, en el tercer trimestre de 2.021 se registraron 5.230 quejas y reclamos; de igual manera, aumentó participación de este tipo de solicitudes de una vigencia a otra, en la del 2.020 fue del 7,30% y en la vigencia 2.021 las quejas y reclamos representaron un 8.09% del total de solicitudes.



**REGISTRADURÍA
NACIONAL DEL ESTADO CIVIL**

PROCESO

SISTEMA DE GESTIÓN
Y MEJORAMIENTO INSTITUCIONAL

CÓDIGO

SGFL01

FORMATO


INFORME

VERSIÓN

0

Aprobado: 15/11/2017

En el comparativo entre el tercer trimestre del 2.021 y el segundo trimestre de la misma vigencia, el número de quejas y reclamos aumentó, pasando de 2.659 a 5.230; el porcentaje de participación de las quejas y reclamos frente al total de solicitudes también aumentó, mientras en el segundo trimestre de 2.021 las quejas y reclamos representaban aproximadamente el 5,75% del total de PQRSDC (46.257), en el tercer trimestre de 2.021, representaron el 8,09% del total de solicitudes (64.663).

 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 tercer trimestre de la vigencia 2021 discriminado por mes.....	4
Tabla No. 2 Total de PQRSDC recibidas por la RNEC en el tercer 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 tercer 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 tercer 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 tercer 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 tercer trimestre de 2021.	9
Tabla No. 9 Total de Traslados de las PQRSDC recibidas por la RNEC en el tercer 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 tercer trimestre de 2021.....	11

15

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
TERCER TRIMESTRE
2021