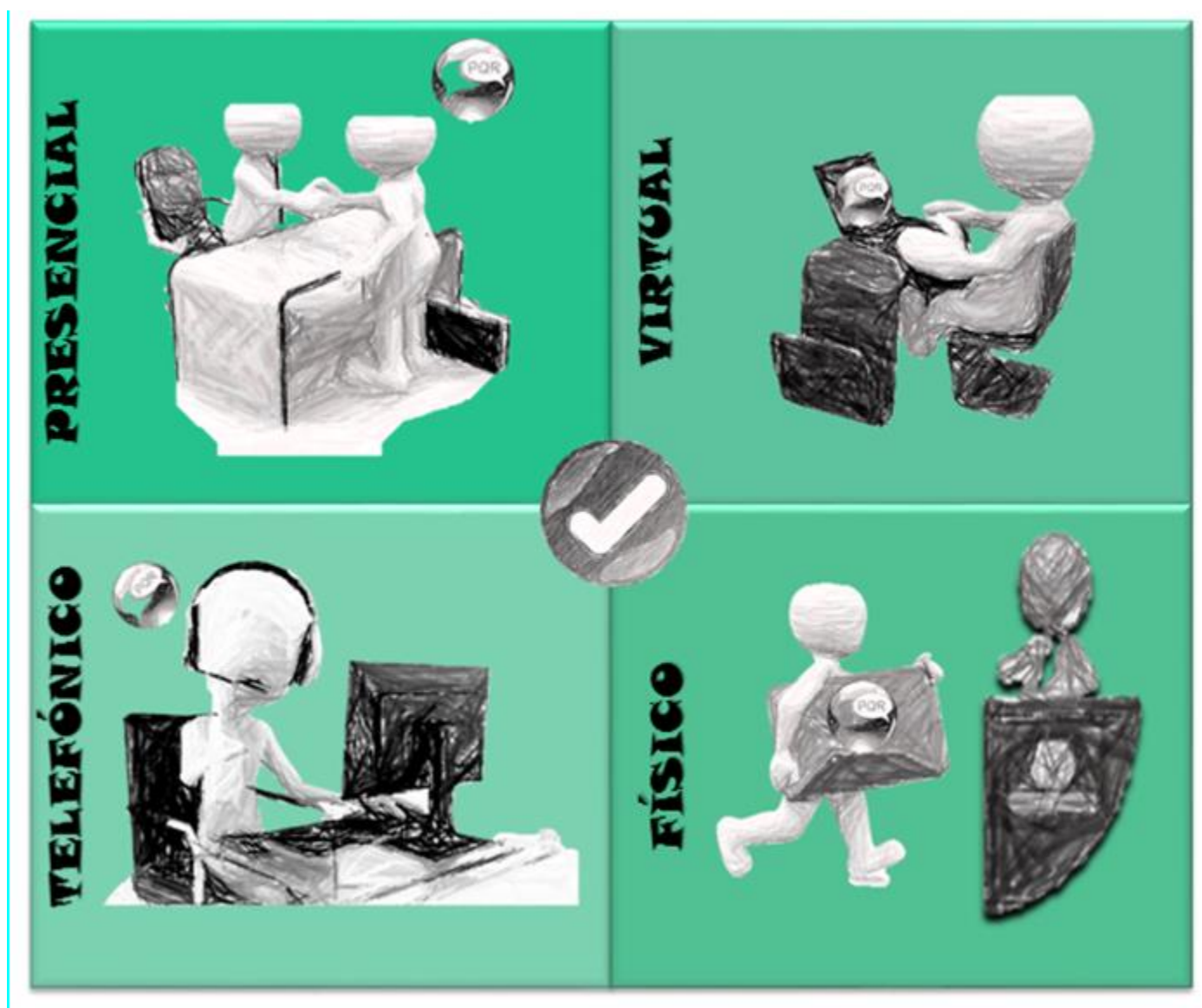




INFORME DE PQRSDC DE LA RNEC

Cuarto 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) **Cuarto trimestre** **(Periodo 1 de octubre de 2021 a 31 de diciembre de 2021)**

2

Bogotá, D.C., 31 de enero de 2022

 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 2021. 4
- Tiempos legales y promedio de tratamiento y respuesta de las solicitudes de PQRSDC recibidas en el cuarto trimestre de la vigencia 2021. 6
- Traslados por competencia a las solicitudes de PQRSDC recibidas en el cuarto trimestre de la vigencia 2021. 9
- Servicios con mayor número de Peticiones, Quejas, Reclamos y Sugerencias en el cuarto 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 CUARTO 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 cuarto 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 cuarto trimestre de la vigencia 2021.

La Registraduría Nacional del Estado Civil – RNEC recibió y tramitó durante el cuarto trimestre de la vigencia 2021, un total de **64.419** PQRSDC.

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

SOLICITUDES/MES	OCTUBRE	NOVIEMBRE	DICIEMBRE	TOTAL
PQRSDC	21140	23643	15636	60419

Fuente. Coordinación de Peticiones, Quejas y Reclamos.

El mayor número de solicitudes fueron recibidas en el mes de noviembre, en el cual se recibieron 23.643 PQRSDC, correspondientes al (39,13%) del total de peticiones. En el mes de octubre se recibieron un total de 21.140 (34,99%) de las solicitudes y en diciembre 15.636, el (25,88%) 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 51.04% (30.835) fueron recibidas en el nivel central y 48.96% (29.584) fueron recibidas en el nivel desconcentrado.

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

NIVEL ADMINISTRATIVO/MES	OCTUBRE	NOVIEMBRE	DICIEMBRE	TOTAL
Nivel central	10903	11612	8320	30835
Nivel Desconcentrado	10237	12031	7316	29584
Total general	21140	23643	15636	60419

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 58,26% (35.199) del total de PQRSDC, seguido por el canal medio físico o de recibo de correspondencia el cual concentró la radicación del 25,93% (15.665), el canal presencial en el cual se recibieron el 9,26% (5.596) y por último el canal telefónico en el cual se recibieron el 6,55% (3.959) 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 cuarto trimestre de 2021 discriminadas por el canal de atención por medio del cual se recibió la solicitud.

CANAL DE ATENCIÓN/MES	OCTUBRE	NOVIEMBRE	DICIEMBRE	TOTAL
Virtual	12523	14213	8463	35199
Medio Físico	5364	6135	4166	15665
Presencial	2120	1943	1533	5596
Telefónico	1133	1352	1474	3959
Total general	21140	23643	15636	60419

Fuente. Coordinación de Peticiones, Quejas y Reclamos.

Del total de 60.419 PQRSDC recibidas, 50.172, es decir, el 83,04%, corresponden a peticiones, 6.251 (10,35%) a reclamos, 2.024 (3,35%) a consultas, 997 (1,65%) a solicitudes de acceso a la información⁵, 550 (0,91%) a quejas, 170 (0,28%) a felicitaciones, 115 (0,19%) a orientaciones, 102 (0,17%) a denuncias y 38 (0,06%) a sugerencias.

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

TIPOLOGÍA DE LA SOLICITUD	OCTUBRE	NOVIEMBRE	DICIEMBRE	TOTAL
Petición	16685	19475	14012	50172

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

Reclamo	3067	2681	503	6251
Consulta	608	830	586	2024
Solicitud de acceso a la información pública	389	325	283	997
Queja	211	181	158	550
Felicitación	80	58	32	170
Orientación	48	50	17	115
Denuncia	35	34	33	102
Sugerencia	17	9	12	38
Total	21140	23643	15636	60419

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

Fuente. Coordinación de Peticiones, Quejas y Reclamos

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

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, la Resolución 1315 del 27

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

Aprobado: 15/11/2017

A continuación, se relacionan los términos para atender las peticiones que se encuentren en trámite y se reciban por la Registraduría Nacional desde el 17 de marzo de 2020 y durante el Estado de Emergencia Económica, Social y Ecológica generado por la pandemia del COVID 19. *(En azul los cambios establecidos a los términos de respuesta en la citada 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 2021 fueron objeto de tratamiento en un tiempo promedio de 3 días hábiles. Fueron cerradas con respuesta en un promedio de 2 días y archivadas en un promedio de 9 días.

7

Tabla No. 6 Total tiempo promedio (días hábiles) de tratamiento y respuesta a las solicitudes recibidas por la Registraduría Nacional del Estado Civil.

TIEMPO PROMEDIO DE TRATAMIENTO Y RESPUESTA	OCTUBRE	NOVIEMBRE	DICIEMBRE	TOTAL
Archivada	9,11	9,07	7,66	9
Cerrada	2,51	2,63	2,13	2
Total general	2,57	2,68	2,17	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:

de agosto de 2021 del Ministerio de Salud y Protección Social y la Resolución 1913 del 25 de noviembre del 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 cuarto trimestre de 2021.

TIEMPOS DE TRATAMIENTO Y RESPUESTA	OCTUBRE	NOVIEMBRE	DICIEMBRE	TOTAL
Petición	2,49	2,59	2,12	2
Queja	3,07	3,10	2,34	3
Consulta	4,58	5,30	3,85	5
Reclamo	2,55	2,23	1,84	2
Sugerencia	5,88	1,00	10,08	6
Solicitud de acceso a la información pública	2,19	1,95	2,31	2
Felicitación	1,20	1,50	1,34	1
Orientación	1,09	1,50	1,29	1
Denuncia	7,69	4,21	4,27	5
Total general	2,56	2,64	2,19	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 sugerencias registraron un tiempo promedio aproximado de tratamiento y cierre de 6 días, las consultas y las denuncias registraron un tiempo promedio aproximado de tratamiento y cierre de 5 días, las quejas registraron un tiempo promedio aproximado de tratamiento y cierre de 3 días, las peticiones, los reclamos y las solicitudes de acceso a la información pública registraron un tiempo promedio aproximado de tratamiento y cierre de 2 días y las felicitaciones y las orientaciones 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 1,40 días, redireccionadas en un término de 2,11 días, cerradas con respuesta en un tiempo promedio aproximado de 2,07 días.⁷

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 2021.

SOLICITUDES DE ACCESO A LA INFORMACIÓN PÚBLICA	OCTUBRE	NOVIEMBRE	DICIEMBRE	TOTAL
Trasladadas	1,00	2,00	1,00	1,40
Redireccionadas	2,13	2,55	1,63	2,11
Cerradas con respuesta	2,08	2,32	1,82	2,07
Archivada	7,88	3,00	6,67	6,60

Fuente. Coordinación de Peticiones, Quejas y Reclamos

⁷ Ibídem

 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 2021.**

Del total de 60.419 PQRSDC recibidas, 11.670 correspondientes al 19,31%, fueron redireccionadas o trasladadas por competencia. Mientras que 11.490 (98,45%) redireccionadas a nivel interno, y 180 (1,54%) 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 2021.

TRASLADOS Y REDIRECCIONAMIENTOS POR COMPETENCIA	OCTUBRE	NOVIEMBRE	DICIEMBRE	TOTAL
Direccionamientos por competencia	4350	4770	2370	11490
Petición	2756	3453	2058	8267
Queja	33	44	39	116
Consulta	20	32	4	56
Reclamo	1471	1186	225	2882
Sugerencia	4	2		6
Solicitud de acceso a la información pública	46	32	33	111
Felicitación	5	10	2	17
Orientación	8	7	3	18
Denuncia	7	4	6	17
Traslados por competencia.	67	64	49	180
Petición	58	53	37	148
Queja	2	4	6	12
Consulta			1	1
Reclamo	2	3	1	6
Solicitud de acceso a la información pública	2	1	2	5
Orientación	1	1		2
Denuncia	2	2	2	6
Total general	4417	4834	2419	11670

Fuente. Coordinación de Peticiones, Quejas y Reclamos

Del total de solicitudes de acceso a la información pública radicadas y tramitadas en el cuarto trimestre (997), el 94,88% (946) fueron reportadas cerradas, de las cuales el 87,73% (830) se cerraron con respuesta; el 11,73% (111) se direccionaron a otra unidad; el 0,52% (5) fueron trasladadas a otra entidad. Adicionalmente, 2% (20) se reportan archivadas, y el 3,10% (31) fueron reportadas en trámite al momento del cierre del informe.⁸

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

⁸ Ibídem

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

Aprobado: 15/11/2017

ESTADO Y TRATAMIENTO	OCTUBRE	NOVIEMBRE	DICIEMBRE	TOTAL
Cerrada	377	299	270	946
(*) Cerrada con respuesta	329	266	235	830
(*) Redireccionada	46	32	33	111
(*) Traslada	2	1	2	5
Archivada	8	9	3	20
En trámite de respuesta al momento del reporte	4	17	10	31
Total general	389	325	283	997

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

En el cuarto trimestre de la vigencia 2021 se recibieron a nivel nacional un total de 60.419 PQRSDC: 21.140 (34,99%) en octubre, 23.643 (39,13%) en noviembre y 15.636 (25,88%) en diciembre; el 51,04% reportadas por el nivel central y el 48,96% 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 27,66% del total de PQRSDC recibidas; en el nivel desconcentrado, la Delegación de Antioquia reportó la mayor participación, con un 5,61% de las solicitudes a nivel nacional.

En lo que respecta al país de procedencia de las solicitudes, la gran mayoría son de Colombia, siendo los Estados Unidos de América 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 58,26% y, con un 41,66%, el Formulario Virtual de Atención es el medio de recepción más utilizado.

Durante el cuarto trimestre de la vigencia 2021 las peticiones representaron el 83,04% del total de PQRSDC recibidas en la entidad para un total de 50.172 peticiones. Los diez principales trámites, servicios y asuntos objeto de solicitudes ciudadanas, fueron: 1) expedición de certificados; 2) peticiones relacionadas con el agendamiento para el trámite de cédula de ciudadanía; 3) peticiones relacionadas con el estado de trámite de cédula de ciudadanía; 4) la expedición de copias de registro civil de nacimiento; 5) peticiones relacionadas con certificado electoral; 6) otros asuntos relacionados con la cédula de ciudadanía; 7) peticiones sobre los jurados de votación; 8) exoneración de jurados de votación; 9) otros asuntos relacionados con el registro civil de nacimiento y 10) otros asuntos relacionados con la gestión del talento humano.

Las quejas y reclamos representaron para el trimestre, aproximadamente el 11,26% del total de PQRSDC recibidas en la entidad (60.419), para un total de 6.801 quejas y reclamos.

Las quejas en el cuarto trimestre representaron el 0,91% del total de PQRSDC recibidas en la entidad (60.419) con un total de 550 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) otras actuaciones de un servidor público de la RNEC; 4) atención irrespetuosa de un servidor público y 5) la insatisfacción en la atención telefónica.

Los reclamos en el cuarto trimestre de 2021 representaron el 10,35% del total de PQRSDC recibidas en la entidad (60.419) con un total de 6.251 reclamos. Los cinco principales asuntos, trámites y servicios objeto de reclamos, fueron: 1) demora excesiva en el trámite de cédula de ciudadanía; 2) trámite de cédula de ciudadanía digital; 3) la no disponibilidad de agendamiento para trámites de cédula de ciudadanía; 4) otros asuntos relacionados con la cédula de ciudadanía y 5) asuntos no clasificados.

Para el macroproceso de Registro Civil e Identificación en el cuarto trimestre de 2021, las quejas y reclamos representaron el 10,39% del total de PQRSDC recibidas en la entidad, para un total de 6.275 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) insatisfacción en atención presencial; 3) trámite de cédula de ciudadanía digital; 4) la no disponibilidad de agendamiento para trámites de cédula de ciudadanía y por 5) otros asuntos relacionados con la cédula de ciudadanía.

Para el macroproceso Electoral en el cuarto trimestre de 2021, las quejas y reclamos representaron el 0,24% del total de PQRSDC recibidas en la entidad, para un total de 145 quejas y reclamos. Los cinco principales asuntos, trámites y servicios objeto de quejas o reclamos fueron: 1) la designación de jurados de votación; 2) inscripción de cédulas; 3) otros asuntos electorales; 4) capacitación jurados de votación y por 5) insatisfacción en atención personal.

Las sugerencias en el cuarto trimestre representaron, el 0,06% del total de PQRSDC recibidas en la entidad, con un total de 38 sugerencias.

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

Tipología y eje temático de la solicitud	OCTUBRE	NOVIEMBRE	DICIEMBRE	TOTAL
Petición	16685	19475	14012	50172
P - I. - Expedición de certificados	1980	1731	1457	5168
P. - I.D. - C.C. - Agendamiento.	1355	1365	1624	4344
P. - I.D. - C.C. - Estado del trámite.	1647	1472	365	3484
P. - I.D. - R.C. - Expedición de copias.	1131	1137	838	3106
P. - E.L. - Certificado Electoral.	742	1032	857	2631
P. - I.D. - C.C. - Otros.	840	841	609	2290
P. - E.L. - Jurados de votación.	169	1527	545	2241
P. - I.D. - C.C. - Estado del trámite.	987	929	317	2233
P. - E.L. - Exoneración jurados de votación.	10	1473	707	2190
P. - I.D. - R.C.N. - Otros.	752	693	555	2000
Queja	211	181	158	550
Q. - Por insatisfacción en atención	85	81	82	248

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

Aprobado: 15/11/2017

presencial.				
Q. - Por no atención presencial.	23	13	23	59
Q.- Otras actuaciones servidor Público RNEC.	7	19	7	33
Q. -Por atención irrespetuosa del servidor público.	14	7	9	30
Q. - Por insatisfacción en atención telefónica.	8	4	6	18
Q. -Por incumplimiento en el horario de atención.	2	3	7	12
Q. - Por no atención de llamadas telefónicas.	4	6	2	12
Q. - No competencia de la RNEC.	2	5	3	10
Q. - Por insatisfacción en atención del chat.	1	2	5	8
Consulta	608	830	586	2024
C. - Identificación	90	114	105	309
C. - Electoral	12	11	5	28
C. - Administrativas	4	5		9
Reclamo	3067	2681	503	6251
R. - I.D. - C.C. - Demora excesiva trámite.	1849	1525	178	3552
R. - I.D. - C.C. - Trámite Cédula de Ciudadanía Digital	72	64	55	191
R. - I.D. - C.C. - No disponibilidad para agendamiento.	40	29	25	94
R. - I.D. - C.C. - Otros.	32	25	20	77
R - Otros - Varios.	22	41	11	74
R. - I.D. - C.C. - Producto no conforme.	29	29	12	70
R. - I.D. - C.C. - Dificultades proceso de agendamiento.	28	18	18	64
R. - E.L. - Designación Jurados de Votación.	18	31	12	61
R - I. - Información estado de tramites	49			49
R. - I.D. - C.C - Envío de contraseña web.	21	17	5	43
Sugerencia	17	9	12	38
S. - I.D. - Cédula de Ciudadanía.	1	2		3
S. - G.T.H. - Gestion Del Talento Humano.	2		1	3
S. - C.P. - Otras.	1		2	3
S. - I.D. - Registro Civil.	1	1		2
S. - G.T.I. - Mejora acceso a las plataformas para trámites página web.		2		2
S. - E.L. - Electoral.			2	2
S. - G.T.I. - Otras.	2			2
Solicitud de acceso a la información pública	389	325	283	997
A.I.P - I.D. - Inscripción Registro Civil de Nacimiento Extranjeros.	55	38	30	123
A.I.P - I.D. - Otra Información Identificación.	45	37	29	111
A.I.P - I.D. - Registro Civil de Nacimiento - Otros.	34	23	48	105
A.I.P - I.D. - Requisitos Cédula de Ciudadanía Duplicado Presencial.	31	9	11	51

 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 - E.L. - Otra Información Electoral.	10	16	18	44
A.I.P - Otra Información.	17	13	5	35
A.I.P - I.D. - Traslado de documento.	14	9	7	30
A.I.P - I.D. - Agendamiento trámites de identificación.	11	6	10	27
A.I.P - E.L. - Capacitación Jurados de Votación.		17	7	24
A.I.P - I.D. - Inscripción Registro Civil de Nacimiento Extemporáneo.	12	9	1	22
A.I.P - I.D. - Requisitos Cédula de Ciudadanía Primera Vez.	7	9	5	21
Felicitación	80	58	32	170
F. - A una Dependencia por su gestión.	38	8	5	51
F. - A un Servidor Público por disposición en la atención.	22	13	15	50
F. - A la RNEC por su gestión.	14	21		35
F. - A un Servidor Público por su gestión.	5	16	12	33
F - A una Dependencia	1			1
Orientación	48	50	17	115
O. - Otro tipo de Orientación.	44	44	14	102
O. - Lugar al cual debe dirigirse a realizar su trámite	3	5	3	11
Denuncia	35	34	33	102
D. - Servidor Público RNEC.	7	2	5	14
D. - Denuncia de Corrupción.	8		5	13
D. - Cobro indebido de dineros.	3	4	4	11
D. - Dependencia de la Entidad.	4	5	1	10
D. - No competencia de la RNEC.	1	4	3	8
D. - Inscripción irregular de listas o candidatos.	1		2	3
D. - Suplantación identificación.			2	2
Total general	21140	23643	15636	60419

Fuente. Coordinación de Peticiones, Quejas y Reclamos

➤ Comparativo de las PQRSDC recibidas en el periodo de gestión frente al periodo

Las solicitudes ciudadanas recibidas en la Registraduría Nacional del Estado Civil (cuarto trimestre 2021 – 60.419) aumentaron en un 19,27% con respecto a las recibidas en el mismo periodo de gestión de la vigencia anterior (cuarto trimestre 2020 – 50.656) y disminuyeron en un 6,56% con respecto a las PQRSDC recibidas en el trimestre inmediatamente anterior (tercer trimestre 2021 – 64.663).

En lo que respecta al comportamiento de las quejas y reclamos recibidos en el cuarto trimestre de la vigencia 2021 frente al mismo periodo de gestión de la vigencia anterior (cuarto trimestre 2020), aumentó el número quejas y reclamos recibidos. Mientras en el cuarto trimestre de la vigencia 2020 se recibieron 3.431 quejas y reclamos, en el cuarto trimestre de 2021 se registraron 6.801 quejas y reclamos; de igual manera, aumentó la

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

Aprobado: 15/11/2017

participación de este tipo de solicitudes de una vigencia a otra, en la del 2020 fue del 6,77% y en la vigencia 2021 las quejas y reclamos representaron un 11,26% del total de solicitudes.

En el comparativo entre el cuarto trimestre del 2021 y el tercer trimestre de la misma vigencia, el número de quejas y reclamos aumentó, pasando de 5.230 a 6.801; el porcentaje de participación de las quejas y reclamos frente al total de solicitudes también aumentó, mientras en el tercer trimestre de 2021 las quejas y reclamos representaban aproximadamente el 8,09% del total de PQRSDC (64.663), en el cuarto trimestre de 2021, representaron el 11,26% del total de solicitudes (60.419).

 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 2021 discriminado por mes.....	4
Tabla No. 2 Total de PQRSDC recibidas por la RNEC en el cuarto 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 cuarto 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 cuarto trimestre de la vigencia 2021 discriminado por tipo de solicitud.	5
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 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 cuarto trimestre de 2021.	8
Tabla No. 9 Total de Traslados de las PQRSDC recibidas por la RNEC en el cuarto trimestre de 2021.	9
Tabla No. 10. Estado y tratamiento Solicitudes de Acceso a la Información Pública.....	9
Tabla No. 11 Servicios de la RNEC que presentaron el mayor número de solicitudes (PQRSDC) en el cuarto trimestre de 2021.	10

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 CUARTO TRIMESTRE 2021