



INFORME DE PQRSDC DE LA RNEC

Primer trimestre de 2022

“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)
Primer trimestre
(Periodo 1 de enero de 2022 a 31 de marzo de 2022)**

2

Bogotá, D.C., 30 de abril 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 primer trimestre de la vigencia 2022. 4
- Tiempos legales y promedio de tratamiento y respuesta de las solicitudes de PQRSDC recibidas en el primer trimestre de la vigencia 2022. 6
- Traslados por competencia a las solicitudes de PQRSDC recibidas en el primer trimestre de la vigencia 2022. 9
- Servicios con mayor número de Peticiones, Quejas, Reclamos y Sugerencias en el primer trimestre de la vigencia 2022. 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 PRIMER TRIMESTRE - VIGENCIA 2022.

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 primer trimestre de la vigencia 2022, 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 primer trimestre de la vigencia 2022.

La Registraduría Nacional del Estado Civil – RNEC recibió y tramitó durante el primer trimestre de la vigencia 2022, un total de **76.101** PQRSDC.

Tabla No. 1 Total de PQRSDC recibidas por la RNEC en el primer trimestre de la vigencia 2022 discriminado por mes.

SOLICITUDES/MES	ENERO	FEBRERO	MARZO	TOTAL
PQRSDC	20050	27590	28461	76101

Fuente. Coordinación de Peticiones, Quejas y Reclamos.

El mayor número de solicitudes fueron recibidas en el mes de marzo, en el cual se recibieron 28.461 PQRSDC, correspondientes al (37,40%) del total de peticiones. En el mes de febrero se recibieron un total de 27.590 (36,25%) de las solicitudes y en enero 20.050, el (26,35%) 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 enero y el 31 de marzo 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 51.14% (38.921) fueron recibidas en el nivel desconcentrado y 48.86% (37.180) fueron recibidas en el nivel central.

Tabla No. 2 Total de PQRSDC recibidas por la RNEC en el primer trimestre de la vigencia 2022 discriminado por nivel administrativo.⁴

NIVEL ADMINISTRATIVO/MES	ENERO	FEBRERO	MARZO	TOTAL
Nivel central	10701	13174	13305	37180
Nivel Desconcentrado	9349	14416	15156	38921
Total general	20050	27590	28461	76101

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 61,91% (47.115) del total de PQRSDC (76.101) debido a la pandemia del coronavirus, seguido por el canal medio físico o de recibo de correspondencia, el cual concentró la radicación del 25,23% (19.197), el canal presencial en el cual se recibieron el 8,37% (6.372) y por último el canal telefónico en el cual se recibieron el 4,49% (3.417) 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 primer trimestre de 2022 discriminadas por el canal de atención por medio del cual se recibió la solicitud.

CANAL DE ATENCIÓN/MES	ENERO	FEBRERO	MARZO	TOTAL
Virtual	11781	17122	18212	47115
Medio Físico	4718	7355	7124	19197
Presencial	2178	2136	2058	6372
Telefónico	1373	977	1067	3417
Total general	20050	27590	28461	76101

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

Del total de 76.101 PQRSDC recibidas, 67.385, es decir, el 88,55%, corresponden a peticiones, 2.935 (3,86%) a reclamos, 2.412 (3,17%) a consultas, 1236 (1,62%) a denuncias, 1230 (1,62%) a solicitudes de acceso a la información⁵, 628 (0,83%) a quejas, 122 (0,16%) a felicitaciones, 84 (0,11%) a orientaciones y 69 (0,09%) a sugerencias.

Tabla No. 4 Total de PQRSDC recibidas por la RNEC en el primer trimestre de la vigencia 2022 discriminado por tipo de solicitud.

TIPOLOGÍA DE LA SOLICITUD	ENERO	FEBRERO	MARZO	TOTAL
Petición	17713	24169	25503	67385
Orientación	717	928	1290	2935
Reclamo	890	699	823	2412
Solicitud de acceso a la información pública	56	1099	81	1236
Consulta	410	481	339	1230
Queja	152	148	328	628
Felicitación	64	27	31	122
Denuncia	29	20	35	84
Sugerencia	19	19	31	69
Total	20050	27590	28461	76101

Fuente. Coordinación de Peticiones, Quejas y Reclamos.

6

➤ **Tiempos legales y promedio de tratamiento y respuesta de las solicitudes de PQRSDC recibidas en el primer trimestre de la vigencia 2022.**

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

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

	petionario.
--	-------------

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

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 petionario.
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 primer trimestre de la vigencia 2022 fueron objeto de tratamiento en un tiempo promedio de 3 días hábiles. Fueron cerradas con respuesta en un promedio de 3 días y archivadas en un promedio de 6 días.

⁶Medida 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 de agosto de 2021 del Ministerio de Salud y Protección Social, la Resolución 1913 del 25 de noviembre del 2021 y la Resolución 304 del 23 de febrero del 2022 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. 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	ENERO	FEBRERO	MARZO	TOTAL
Cerrada	8,33	5,41	4,61	6
Archivada	2,55	2,85	3,44	3
Total general	2,65	2,90	3,46	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:

Tabla No. 7 Total tiempos promedio de respuesta y tratamiento (días hábiles) a las PQRSDC en el primer trimestre de 2022.

TIEMPOS DE TRATAMIENTO Y RESPUESTA	ENERO	FEBRERO	MARZO	TOTAL
Petición	2,65	2,90	3,40	3
Queja	2,16	2,83	3,32	3
Consulta	3,51	6,53	5,74	5
Reclamo	1,80	2,15	2,78	2
Sugerencia	6,17	2,33	3,83	4
Solicitud de acceso a la información pública	2,24	2,36	2,72	2
Felicitación	1,14	1,59	2,10	1
Orientación	1,15	1,55	1,34	1
Denuncia	2,87	1,08	4,32	1
Total general	2,64	2,88	3,42	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 consultas registraron un tiempo promedio aproximado de tratamiento y cierre de 5 días; las sugerencias un tiempo promedio de tratamiento y cierre de 4 días, las peticiones y las quejas registraron un tiempo promedio de 3 días, las solicitudes de acceso a la información pública⁷ registraron un tiempo promedio aproximado de tratamiento y cierre de 2 días y las felicitaciones, orientaciones y denuncias fueron resueltas el mismo día en que fueron presentadas.

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”

 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 Primer trimestre de 2022.

SOLICITUDES DE ACCESO A LA INFORMACIÓN PÚBLICA	ENERO	FEBRERO	MARZO	TOTAL
Trasladadas	1,00		1,00	1,00
Redireccionadas	1,46	1,85	2,55	1,87
Cerradas con respuesta.	2,11	2,36	2,66	2,36
Archivada	7,50	9,50	4,10	6,14

Fuente. Coordinación de Peticiones, Quejas y Reclamos

➤ **Traslados por competencia a las solicitudes de PQRSDC recibidas en el primer trimestre de la vigencia 2022.**

Del total de 76.101 PQRSDC recibidas 14.836, correspondientes al 19,49%, fueron redireccionadas o trasladadas por competencia. 14.582 (98,28%) redireccionadas a nivel interno, y 254 (1,71%) fueron trasladadas por competencia a otra institución.

Tabla No. 9 Total de Traslados de las PQRSDC recibidas por la RNEC en el primer trimestre de 2022.

TRASLADOS Y REDIRECCIONAMIENTOS POR COMPETENCIA	ENERO	FEBRERO	MARZO	TOTAL
Direccionamientos por competencia	3380	5400	5802	14582
Petición	2975	4888	5166	13029
Queja	31	29	61	121
Consulta	22	34	24	80
Reclamo	273	377	488	1138
Sugerencia	2	8	8	18
Solicitud de acceso a la información pública	50	46	31	127
Felicitación	3	4	1	8
Orientación	4	1	3	8
Denuncia	20	13	20	53
Traslados por competencia.	84	73	97	254
Petición	74	66	75	215
Queja		1	3	4
Consulta	2		1	3
Reclamo	1	1	11	13
Solicitud de acceso a la información pública	3		1	4
Orientación	2	1		3
Denuncia	2	4	6	12
Total general	3464	5473	5899	14836

Fuente. Coordinación de Peticiones, Quejas y Reclamos

Del total de solicitudes de acceso a la información pública radicadas y tramitadas en el primer trimestre (1.230), el 94% (1.163) fueron reportadas cerradas, de las cuales el 88,73% (1.032) se cerraron con respuesta; el 10,92% (127) se direccionaron a otra unidad; el 0,34% (4)

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

Aprobado: 15/11/2017

fueron trasladadas a otra entidad. Adicionalmente, 1,89% (22) se reportan archivadas, y el 3,86% (45) fueron reportadas en trámite al momento del cierre del informe.⁸

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

ESTADO Y TRATAMIENTO	ENERO	FEBRERO	MARZO	TOTAL
Cerrada	395	446	322	1163
(*) Cerrada con respuesta	342	400	290	1032
(*) Redireccionada	50	46	31	127
(*) Traslada	3		1	4
Archivada	10	2	10	22
En trámite de respuesta al momento del reporte	5	33	7	45
Total general	410	481	339	1230

➤ **Servicios con mayor número de Peticiones, Quejas, Reclamos y Sugerencias en el primer trimestre de la vigencia 2022.**

En el primer trimestre de la vigencia 2022 se recibieron a nivel nacional un total de 76.101 PQRSDC: 20.050 (26,35%) en enero, 27.590 (36,25%) en febrero y 28.461 (37,40%) en marzo; 37.180 (48,86%) reportadas por el nivel central y 38.921 (51,14%) 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 28,32% del total de PQRSDC recibidas y en el nivel desconcentrado la Delegación de Antioquia la cual reportó el 5,71% de las solicitudes a nivel nacional. En lo que respecta al país de procedencia de las solicitudes, la gran mayoría son de Colombia, siendo Estados Unidos 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 61,91% y, con un 40,51%, el Formulario Virtual de Atención es el medio de recepción más utilizado.

Durante el primer trimestre de la vigencia 2022 las peticiones representaron el 88,55% del total de PQRSDC recibidas en la entidad para un total de 67.385 peticiones. Los diez principales trámites, servicios y asuntos objeto de solicitudes ciudadanas, fueron: 1) exoneración de jurados de votación; 2) expedición de certificados; 3) solicitud de agendamiento para tramitar la cédula de ciudadanía; 4) otras solicitudes relacionadas con el trámite de la cédula de ciudadanía; 5) solicitudes relacionadas con los jurados de votación; 6) peticiones relacionadas con certificado electoral; 7) la expedición de copias de registro civil; 8) inscripción de la cédula de ciudadanía en el censo electoral; 9) otros asuntos relacionados con el registro civil de nacimiento y 10) peticiones relacionadas con anulación, corrección, reconstrucción y/o reposición del registro civil.

Las quejas y reclamos representaron para el trimestre, aproximadamente el 4,68% del total de PQRSDC recibidas en la entidad (76.101), para un total de 3.563 quejas y reclamos. Los reclamos en el primer trimestre de 2022 representaron el 3,86% del total de PQRSDC recibidas en la entidad (76.101) con un total de 2.935 reclamos. Los cinco principales

⁸ Ibídem

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

Aprobado: 15/11/2017

asuntos, trámites y servicios objeto de reclamos, fueron: 1) inscripción de cédulas en el censo electoral; 2) demora excesiva en el trámite de cédula de ciudadanía; 3) trámite de cédula de ciudadanía digital; 4) cancelaciones de cédulas de ciudadanía y 5) otros asuntos relacionados con la cédula de ciudadanía.

Las quejas en el primer trimestre representaron el 0,83% del total de PQRSDC recibidas en la entidad (76.101) con un total de 628 quejas. Los cinco principales asuntos objeto de queja, fueron los siguientes: 1) la insatisfacción en la atención presencial; 2) otras actuaciones de un servidor público de la Registraduría; 3) la no atención presencial; 4) atención irrespetuosa del servidor público y 5) el incumplimiento en el horario de atención.

Para el macroproceso Electoral en el primer trimestre de 2022, las quejas y reclamos representaron el 1,49% del total de PQRSDC recibidas en la entidad, para un total de 1.137 quejas y reclamos. Los cinco principales asuntos, trámites y servicios objeto de reclamos fueron: 1) la inscripción de cédulas; 2) la designación de jurados de votación; 3) otros asuntos electorales; 4) inconsistencia en el censo electoral y 5) capacitación de jurados de votación.

Para el macroproceso de Registro Civil e Identificación en el primer trimestre de 2022, las quejas y reclamos representaron el 2,75% del total de PQRSDC recibidas en la entidad, para un total de 2.090 quejas y reclamos. Los cinco principales asuntos, trámites y servicios objeto de reclamos fueron: 1) la demora excesiva en el trámite de cédula de ciudadanía; 2) trámite de cédula de ciudadanía digital; 3) cancelaciones de cédulas de ciudadanía; 4) otros asuntos relacionados con la cédula de ciudadanía y 5) peticiones relacionadas con anulación, corrección, reconstrucción y/o reposición del registro civil.

Las sugerencias en el primer trimestre representaron el 0,09% del total de PQRSDC recibidas en la entidad, con un total de 69 sugerencias, las cuales se dirigieron a temas de materia electoral, acceso a las plataformas de trámites web y mejora en las instalaciones, entre otros.

Tabla No. 11 Servicios de la RNEC que presentaron el mayor número de solicitudes – PQRSDC en el primer trimestre de 2022.

Tipología y eje temático de la solicitud	ENERO	FEBRERO	MARZO	TOTAL
Petición	17713	24169	25503	67385
P. - E.L. - Exoneración jurados de votación.	141	4899	4929	9969
P. - I. - Expedición de certificados	1836	1848	1812	5496
P. - I.D. - C.C. - Agendamiento.	1776	1402	1533	4711
P. - I.D. - C.C. - Otros.	1007	1384	1478	3869
P. - E.L. - Jurados de votación.	344	1702	1625	3671
P. - E.L. - Certificado Electoral.	1478	1043	1016	3537
P. - I.D. - R.C. - Expedición de copias.	1042	996	866	2904
P. - E.L. Inscripción de la Cédula de Ciudadanía.	928	409	1351	2688
P. - I.D. - R.C.N. - Otros.	681	903	864	2448



**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.	590	753	588	1931
Queja	152	148	328	628
Q. - Por insatisfacción en atención presencial.	77	59	104	240
Q.- Otras actuaciones servidor Público RNEC.	21	29	59	109
Q. - Por no atención presencial.	15	19	21	55
Q. -Por incumplimiento en el horario de atención.	8	3	14	25
Q. -Por atención irrespetuosa del servidor público.	5	6	14	25
Q.- Por la actuación de un jurado de votación.		1	20	21
Q. - No competencia de la RNEC.	2	3	13	18
Q. - Por insatisfacción en atención del chat.	3	4	9	16
Q.- Por la actuación de un delegado de la Registraduría en un puesto de votación.			8	8
Consulta	890	699	823	2412
C. - Identificación	325	136	70	531
C. - Electoral	27	27	28	82
Reclamo	717	928	1290	2935
R. - E.L. - Inscripción de cédulas.	94	138	260	492
R. - I.D. - C.C. - Demora excesiva trámite.	76	76	149	301
R. - I.D. - C.C. - Trámite Cédula de Ciudadanía Digital	75	47	90	212
R. - I.D. - C.C. - Cancelaciones.	18	143	25	186
R. - I.D. - C.C. - Otros.	40	33	77	150
R. - I.D. - R.C.- Anulación/Corrección/Reconstrucción/Reposición.	27	64	39	130
R - Otros - Varios.	32	36	40	108
R. - E.L. - Designación Jurados de Votación.	12	41	48	101
R. - E.L. - Otros.	19	5	77	101
R. - E.L. - Inconsistencia en el Censo Electoral.	1	33	62	96
Sugerencia	19	19	31	69
S. - E.L. - Electoral.	4	6	11	21
S. - G.T.I. - Mejora acceso a las plataformas para trámites página web.	1	1	5	7
S. - C.P. - Otras.	1	1	3	5
S. - I.D. - Cédula de Ciudadanía.	2	2		4
S. - I.D. - Registro Civil.	1	1	2	4
S. - G.A.F. - Mejora por instalaciones y accesibilidad a las oficinas.	1	1	2	4
S. - G.A.F. - Otras.		2	1	3
Solicitud de acceso a la información pública	410	481	339	1230
A.I.P - I.D. - Inscripción Registro Civil de Nacimiento Extranjeros.	51	32	27	110
A.I.P - E.L. - Capacitación Jurados de Votación.		86	22	108
A.I.P - I.D. - Otra Información Identificación.	43	38	20	101
A.I.P - I.D. - Registro Civil de Nacimiento - Otros.	41	31	16	88
A.I.P - E.L. - Requisitos Inscripción de la Cédula de Ciudadanía.	13	14	43	70
A.I.P - G.T.H. - Contratación Supernumerarios.	20	30	4	54
A.I.P - E.L. - Otra Información Electoral.	17	21	16	54
A.I.P - I.D. - Requisitos Cédula de Ciudadanía Duplicado Presencial.	20	15	16	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 - I.D. - Agendamiento trámites de identificación.	9	13	14	36
A.I.P - Otra Información.	14	12	10	36
A.I.P - I.D. - Requisitos cédula de ciudadanía digital	9	11	13	33
Felicitación	64	27	31	122
F. - A un Servidor Público por disposición en la atención.	12	12	19	43
F. - A la RNEC por su gestión.	25	2	2	29
F. - A una Dependencia por su gestión.	17	7	5	29
F. - A un Servidor Público por su gestión.	9	6	5	20
Orientación	29	20	35	84
O. - Otro tipo de Orientación.	23	15	31	69
O. - Otro tipo de Orientación.	3	4	3	10
O. - Lugar al cual debe dirigirse a realizar su trámite	3	1	1	5
Denuncia	56	1099	81	1236
D. - No competencia de la RNEC.	9	1045	10	1064
D. - Servidor Público RNEC.	9	16	15	40
D. - Denuncia de Corrupción.	7	10	16	33
D. - Dependencia de la Entidad.	5	5	8	18
D. - Noticias Falsas RNEC.	13		2	15
D. - Suplantación identificación.	1	2	3	6
D. - Cobro indebido de dineros.	1	1	2	4
Total general	20050	27590	28461	76101

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 (primer trimestre 2022 – 76.101 39.163) aumentaron en un 43,70% con respecto a las recibidas en el mismo periodo de gestión de la vigencia anterior (primer trimestre 2021 – 52.960) y aumentaron en un 25,96% con respecto a las PQRSDC recibidas en el trimestre inmediatamente anterior (cuarto trimestre 2021 – 60.419).

En lo que respecta al comportamiento de las quejas y reclamos en el primer trimestre de la vigencia 2022 frente al mismo periodo de gestión de la vigencia anterior (primer trimestre 2021), disminuyó el número quejas y reclamos recibidos. Mientras en el primer trimestre de la vigencia 2022 se recibieron 3.563 quejas y reclamos, en el primer trimestre de 2021 se registraron 3.868 quejas y reclamos. Por su parte, en términos relativos, el porcentaje de participación de las quejas y reclamos frente al total de solicitudes también disminuyó, mientras en el primer trimestre de 2022 las quejas y reclamos representaban aproximadamente el 4,68% del total de PQRSDC (76.101), en el primer trimestre de 2021, representaron el 7,30% del total de solicitudes (52.960).

Al hacer el comparativo de las quejas y reclamos recibidos en el primer trimestre de la vigencia 2022 frente al trimestre inmediatamente anterior (cuarto trimestre 2021), se observa una disminución en el número quejas y reclamos recibidos, así como en su participación

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

Aprobado: 15/11/2017

frente al total de PQRSDC recibidas. Mientras en el cuarto trimestre de 2021 se recibieron 6.801 quejas y reclamos, las cuales representaron el 11.26% del total de solicitudes, en el primer trimestre de 2022 se registraron 3.563 quejas y reclamos, las cuales representaron el 4,68% 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 primer trimestre de la vigencia 2022 discriminado por mes.....	4
Tabla No. 2 Total de PQRSDC recibidas por la RNEC en el primer trimestre de la vigencia 2022 discriminado por nivel central y nivel desconcentrado.....	5
Tabla No. 3. Total de PQRSDC recibidas por la RNEC en el primer trimestre de 2022 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 primer trimestre de la vigencia 2022 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.	8
Tabla No. 7 Total tiempos promedio de respuesta y tratamiento (días hábiles) a las PQRSDC en el primer trimestre de 2022.	8
Tabla No. 8 Total tiempos promedio de respuesta y tratamiento (días hábiles) a las solicitudes de acceso a la información pública en el primer trimestre de 2022.	9
Tabla No. 9 Total de Traslados de las PQRSDC recibidas por la RNEC en el primer trimestre de 2022.	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 primer trimestre de 2022.....	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**

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 PRIMER TRIMESTRE- 2022