



INFORME DE PQRSDC DE LA RNEC

Segundo 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)
Segundo trimestre
(Periodo 1 de abril de 2022 a 30 de junio de 2022)**

2

Bogotá, D.C., 29 de julio 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 segundo trimestre de la vigencia 2022. 4
- Tiempos legales y promedio de tratamiento y respuesta de las solicitudes de PQRSDC recibidas en el segundo trimestre de la vigencia 2022. 6
- Traslados por competencia a las solicitudes de PQRSDC recibidas en el segundo trimestre de la vigencia 2022. 9
- Servicios con mayor número de Peticiones, Quejas, Reclamos y Sugerencias en el segundo 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 SEGUNDO 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 segundo 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 segundo trimestre de la vigencia 2022.

La Registraduría Nacional del Estado Civil – RNEC recibió y tramitó durante el segundo trimestre de la vigencia 2022, un total de **71.561** PQRSDC.

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

SOLICITUDES/MES	ABRIL	MAYO	JUNIO	TOTAL
PQRSDC	18212	27789	25560	71561

Fuente. Coordinación de Peticiones, Quejas y Reclamos.

El mayor número de solicitudes fueron recibidas en el mes de mayo, en el cual se recibieron 27.789 PQRSDC, correspondientes al (38,83%) del total de peticiones. En el mes de junio se recibieron un total de 27.560 (35,72%) de las solicitudes y en abril 18.212, el (25,45%) 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 53.15% (38.034) fueron recibidas en el nivel central y 46.85% (33.527) fueron recibidas en el nivel desconcentrado.

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

NIVEL ADMINISTRATIVO/MES	ABRIL	MAYO	JUNIO	TOTAL
Nivel central	9884	14533	13617	38034
Nivel Desconcentrado	8328	13256	11943	33527
Total general	18212	27789	25560	71561

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 60,50% (43.295) del total de PQRSDC (71.561), seguido por el canal medio físico o de recibo de correspondencia, el cual concentró la radicación del 25,95% (18.567), el canal presencial en el cual se recibieron el 10,12% (7.240) y por último el canal telefónico en el cual se recibieron el 3,44% (2.459) 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 2022 discriminadas por el canal de atención por medio del cual se recibió la solicitud.

CANAL DE ATENCIÓN/MES	ABRIL	MAYO	JUNIO	TOTAL
Virtual	10039	17326	15930	43295
Medio Físico	5056	6968	6543	18567
Presencial	2377	2699	2164	7240
Telefónico	740	796	923	2459
Total general	18212	27789	25560	71561

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 71.561 PQRSDC recibidas, 64.412, es decir, el 90,0%, corresponden a peticiones, 2.088 (2,92%) a consultas, 1.766 (2,47%) a reclamos, 1.738 (2,43%) a denuncias, 839 (1,17%) a solicitudes de acceso a la información⁵, 534 (0,75%) a quejas, 78 (0,11%) a felicitaciones, 71 (0,10%) a orientaciones y 35 (0,05%) a sugerencias.

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

TIPOLOGÍA DE LA SOLICITUD	ABRIL	MAYO	JUNIO	TOTAL
Petición	16061	25154	23197	64412
Consulta	827	704	557	2088
Reclamo	637	672	457	1766
Denuncia	167	722	849	1738
Solicitud de acceso a la información pública	229	347	263	839
Queja	203	140	191	534
Felicitación	50	10	18	78
Orientación	24	28	19	71
Sugerencia	14	12	9	35
Total	18212	27789	25560	71561

Fuente. Coordinación de Peticiones, Quejas y Reclamos.

6

➤ **Tiempos legales y promedio de tratamiento y respuesta de las solicitudes de PQRSDC recibidas en el segundo 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 hasta el 16 de mayo de 2022).*

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 segundo 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 8 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	ABRIL	MAYO	JUNIO	TOTAL
Cerrada	7,43	11,72	5,15	8
Archivada	3,16	2,58	2,06	3
Total general	3,27	2,66	2,07	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 segundo trimestre de 2022.

TIEMPOS DE TRATAMIENTO Y RESPUESTA	ABRIL	MAYO	JUNIO	TOTAL
Petición	3,06	2,66	2,08	3
Queja	2,42	2,68	2,67	3
Consulta	8,05	2,24	1,39	4
Reclamo	2,28	2,29	1,89	2
Sugerencia	5,85	2,92	3,11	4
Solicitud de acceso a la información pública	2,76	2,39	1,92	2
Felicitación	1,41	2,80	2,06	2
Orientación	1,04	1,04	1,00	1
Denuncia	3,26	2,94	2,24	3
Total general	3,25	2,64	2,07	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 y las sugerencias registraron un tiempo promedio aproximado de tratamiento y cierre de 4 días; las peticiones, las quejas y las denuncias registraron un tiempo promedio aproximado de tratamiento y cierre de 3 días, los reclamos, las felicitaciones y las solicitudes de acceso a la información pública⁷ registraron un tiempo promedio aproximado de tratamiento y cierre de 2 días y las orientaciones 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 Segundo trimestre de 2022.

SOLICITUDES DE ACCESO A LA INFORMACIÓN PÚBLICA	ABRIL	MAYO	JUNIO	TOTAL
Trasladadas	1,50	1,00	8,00	2,60
Redireccionadas	1,76	1,77	1,48	1,68
Cerradas con respuesta.	2,21	2,32	1,81	2,13
Archivada	19,43	9,50	7,80	13,31

Fuente. Coordinación de Peticiones, Quejas y Reclamos

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

Del total de 71.561 PQRSDC recibidas 11.902, correspondientes al 16,63%, fueron redireccionadas o trasladadas por competencia. 11.608 (97,52 %) redireccionadas a nivel interno, y 294 (2,47%) 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 2022.

TRASLADOS Y REDIRECCIONAMIENTOS POR COMPETENCIA	ABRIL	MAYO	JUNIO	TOTAL
Direccionamientos por competencia	2867	4626	4115	11608
Petición	2567	4286	3841	10694
Queja	30	27	42	99
Consulta	13	19	17	49
Reclamo	205	247	170	622
Sugerencia	5	3	1	9
Solicitud de acceso a la información pública	25	30	23	78
Felicitación	5	2	3	10
Orientación	6	1	2	9
Denuncia	11	11	16	38
Traslados por competencia.	56	83	155	294
Petición	48	77	144	269
Queja	1		2	3
Consulta		1	3	4
Reclamo		1	3	4
Solicitud de acceso a la información pública	2	2	1	5
Orientación	1			1
Denuncia	4	2	2	8
Total general	2923	4709	4270	11902

Fuente. Coordinación de Peticiones, Quejas y Reclamos

Del total de solicitudes de acceso a la información pública radicadas y tramitadas en el segundo trimestre (839), el 91,41% (767) fueron reportadas cerradas, de las cuales el 89,17% (684) se cerraron con respuesta; el 10,16% (78) se direccionaron a otra unidad; el

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

Aprobado: 15/11/2017

0,65% (5) fueron trasladadas a otra entidad. Adicionalmente, 1,90% (16) se reportan archivadas, y el 6,67% (56) 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	ABRIL	MAYO	JUNIO	TOTAL
Cerrada	218	314	235	767
(*) Cerrada con respuesta	191	282	211	684
(*) Redireccionada	25	30	23	78
(*) Traslada	2	2	1	5
Archivada	7	4	5	16
En trámite de respuesta al momento del reporte	4	29	23	56
Total general	229	347	263	839

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

En el segundo trimestre de la vigencia 2022 se recibieron a nivel nacional un total de 71.561 PQRSDC: 18.212 (25,44%) en abril, 27.789 (38,83%) en mayo y 25.560 (35,77%) en junio; 38.034 (53,15%) reportadas por el nivel central y 33.527 (46,85%) 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 29,34% del total de PQRSDC recibidas y en el nivel desconcentrado la Delegación de Valle del Cauca, la cual reportó el 4,72% 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 60,50% y, con un 32,23%, el Formulario Virtual de Atención es el medio de recepción más utilizado.

Durante el segundo trimestre de la vigencia 2022 las peticiones representaron el 90,01% del total de PQRSDC recibidas en la entidad para un total de 64.412 peticiones. Los diez principales trámites, servicios y asuntos objeto de solicitudes ciudadanas, fueron: 1) exoneración de jurados de votación; 2) expedición de certificados de identificación; 3) solicitudes relacionadas con los jurados de votación; 4) solicitud de agendamiento para tramitar la cédula de ciudadanía; 5) otras solicitudes relacionadas con el trámite de la cédula de ciudadanía; 6) la expedición de copias de registro civil; 7) peticiones relacionadas con certificado electoral; 8) otros asuntos relacionados con el registro civil de nacimiento; 9) otros asuntos relacionados con temas electorales y 10) peticiones relacionadas con anulación, corrección, reconstrucción y/o reposición del registro civil.

Las quejas y reclamos representaron para el trimestre, aproximadamente el 3,21% del total de PQRSDC recibidas en la entidad (71.561), para un total de 2.300 quejas y reclamos.

⁸ Ibidem

 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 2022 representaron el 2,47% del total de PQRSDC recibidas en la entidad (71.561) con un total de 1.766 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) inscripción de cédulas en el censo electoral; 4) cancelaciones de cédulas de ciudadanía y 5) otros asuntos varios.

Las quejas en el segundo trimestre representaron el 0,75% del total de PQRSDC recibidas en la entidad (71.561) con un total de 534 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) actuación de un jurado de votación.

Para el macroproceso de Registro Civil e Identificación en el segundo trimestre de 2022, las quejas y reclamos representaron el 2,17% del total de PQRSDC recibidas en la entidad, para un total de 1.556 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) la insatisfacción en la atención presencial; 4) otros asuntos relacionados con la cédula de ciudadanía y 5) cancelaciones de cédula de ciudadanía.

Para el macroproceso Electoral en el segundo trimestre de 2022, las quejas y reclamos representaron el 0,64% del total de PQRSDC recibidas en la entidad, para un total de 458 quejas y reclamos. Los cinco principales asuntos, trámites y servicios objeto de reclamos fueron: 1) la inscripción de cédulas; 2) otros asuntos electorales; 3) la designación de jurados de votación; 4) inconsistencia en el censo electoral y 5) actuación de jurados de votación.

Las sugerencias en el segundo trimestre representaron el 0,05% del total de PQRSDC recibidas en la entidad, con un total de 35 sugerencias.

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

Tipología y eje temático de la solicitud	ABRIL	MAYO	JUNIO	TOTAL
Petición	16061	25154	23197	64412
P. - E.L. - Exoneración jurados de votación.	291	5366	3335	8992
P - I. - Expedición de certificados	2202	2304	1879	6385
P. - E.L. - Jurados de votación.	323	2219	1375	3917
P. - I.D. - C.C. - Agendamiento.	1023	1192	1409	3624
P. - I.D. - C.C. - Otros.	1142	1089	1293	3524
P. - I.D. - R.C. - Expedición de copias.	924	995	1237	3156
P. - E.L. - Certificado Electoral.	1112	404	1617	3133
P. - I.D. - R.C.N. - Otros.	774	927	937	2638
P. - E.L. - Otros.	368	785	909	2062
P. - I.D. - R.C. - Anulación/Corrección/Reconstrucción/Reposición.	605	642	629	1876



**REGISTRADURÍA
NACIONAL DEL ESTADO CIVIL**

PROCESO

SISTEMA DE GESTIÓN
Y MEJORAMIENTO INSTITUCIONAL

CÓDIGO

SGFL01

FORMATO

INFORME

VERSIÓN

0

Aprobado: 15/11/2017

Queja	203	140	191	534
Q. - Por insatisfacción en atención presencial.	83	62	80	225
Q.- Otras actuaciones servidor Público RNEC.	29	14	20	63
Q. - Por no atención presencial.	14	12	15	41
Q. -Por atención irrespetuosa del servidor público.	14	11	13	38
Q.- Por la actuación de un jurado de votación.	14	3	20	37
Q.- Por la actuación de un delegado de la Registraduría en un puesto de votación.	5	3	10	18
Q. -Por incumplimiento en el horario de atención.	6	3	7	16
Q. - Por insatisfacción en atención del chat.	7	2	2	11
Q. - No competencia de la RNEC.	3	2	6	11
Consulta	827	704	557	2088
C. - Identificación	138	529	381	1048
C. - Electoral	6	89	17	112
Reclamo	637	672	457	1766
R. - I.D. - C.C. - Demora excesiva trámite.	137	134	47	318
R. - I.D. - C.C. - Trámite Cédula de Ciudadanía Digital	48	43	59	150
R. - E.L. - Inscripción de cédulas.	24	40	16	80
R. - I.D. - C.C. - Otros.	34	27	18	79
R - Otros - Varios.	28	26	23	77
R. - E.L. - Otros.	17	29	21	67
R. - E.L. - Designación Jurados de Votación.	8	47	9	64
R. - I.D. - R.C.- Anulación/Corrección/Reconstrucción/Reposición.	17	20	23	60
R. - I.D. - C.C. - Cancelaciones.	25	9	26	60
R. - I.D. - C.C. - Trámite Cédula de Ciudadanía Digital	48	43	59	150
Sugerencia	14	12	9	35
S. - E.L. - Electoral.	3	6	2	11
S. - G.T.I. - Mejora acceso a las plataformas para trámites página web.	4	1		5
S. - G.T.I. - Otras.	1		1	2
S. - G.A.F. - Mejora por instalaciones y accesibilidad a las oficinas.	1	1		2
S. - I.D. - Registro Civil.		1	1	2
S. - C.P. - Otras.		1		1
S. - P.D.E. - Planeacion Y Direccinamiento estratégico.			1	1
Solicitud de acceso a la información pública	229	347	263	839
A.I.P - E.L. - Capacitación Jurados de Votación.		88	1	89
A.I.P - I.D. - Requisitos Cédula de Ciudadanía Digital.	17	23	27	67
A.I.P - I.D. - Inscripción Registro Civil de Nacimiento Extranjeros.	20	21	24	65
A.I.P - E.L. - Otra Información Electoral.	8	28	22	58
A.I.P - I.D. - Inscripción Registro Civil de Nacimiento Extemporáneo.	13	25	11	49
A.I.P - I.D. - Agendamiento trámites de identificación.	15	10	14	39
A.I.P - I.D. - Otra Información Identificación.	12	10	15	37
A.I.P - I.D. - Registro Civil de Nacimiento - Otros.	13	6	10	29
A.I.P - I.D. - Requisitos Cédula de Ciudadanía Duplicado Presencial.	15	4	10	29

 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.	7	10	11	28
A.I.P - G.T.H. - Contratación Supernumerarios.	5	13	1	19
Felicitación	50	10	18	78
F. - A un Servidor Público por disposición en la atención.	27	1	8	36
F. - A un Servidor Público por su gestión.	14	3	2	19
F. - A una Dependencia por su gestión.	5	4	1	10
F. - A la RNEC por su gestión.	3	2	4	9
Orientación	24	28	19	71
O. - Otro tipo de Orientación.	24	26	18	68
O. - Lugar al cual debe dirigirse a realizar su trámite		2	1	3
Denuncia	167	722	849	1738
D. - Servidor Público RNEC.	8	9	12	29
D. - Denuncia de Corrupción.	3	5	14	22
D. - No competencia de la RNEC.	5	4	8	17
D. - Noticias Falsas RNEC.		2	11	13
D. - Dependencia de la Entidad.	5	2	2	9
D. - Suplantación identificación.	1	4	1	6
D. - Cobro indebido de dineros.	1	1	2	4
Total general	18212	27789	25560	71561

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.**

13

Las solicitudes ciudadanas recibidas en la Registraduría Nacional del Estado Civil (segundo trimestre 2022 – 71.561) aumentaron en un 54,70% con respecto a las recibidas en el mismo periodo de gestión de la vigencia anterior (segundo trimestre 2021 – 46.257) y disminuyeron en un 5,84% con respecto a las PQRSDC recibidas en el trimestre inmediatamente anterior (primer trimestre 2022 – 75.999).

En lo que respecta al comportamiento de las quejas y reclamos en el segundo trimestre de la vigencia 2022 frente al mismo periodo de gestión de la vigencia anterior (segundo trimestre 2021), disminuyó el número quejas y reclamos recibidos. Mientras en el segundo trimestre de la vigencia 2022 se recibieron 2.300 quejas y reclamos, en el segundo trimestre de 2021 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 también disminuyó, mientras en el segundo trimestre de 2022 las quejas y reclamos representaban aproximadamente el 3,21% del total de PQRSDC (71.561), en el segundo trimestre de 2021, representaron el 5,75% del total de solicitudes (46.257).

Al hacer el comparativo de las quejas y reclamos recibidos en el segundo trimestre de la vigencia 2022 frente al trimestre inmediatamente anterior (primer trimestre 2022), se observa una disminución en el número quejas y reclamos recibidos, así como en su participación frente al total de PQRSDC recibidas. Mientras en el primer trimestre de 2022 se recibieron 3.556 quejas y reclamos, las cuales representaron el 4,68% del total de solicitudes, en el



**REGISTRADURÍA
NACIONAL DEL ESTADO CIVIL**

PROCESO

SISTEMA DE GESTIÓN
Y MEJORAMIENTO INSTITUCIONAL

CÓDIGO

SGFL01

FORMATO

INFORME

VERSIÓN

0

Aprobado: 15/11/2017

segundo trimestre de 2022 se registraron 2.300 quejas y reclamos, las cuales representaron el 3,21% 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 segundo trimestre de la vigencia 2022 discriminado por mes.....	4
Tabla No. 2 Total de PQRSDC recibidas por la RNEC en el segundo trimestre de la vigencia 2022 discriminado por nivel administrativo.	5
Tabla No. 3. Total de PQRSDC recibidas por la RNEC en el segundo trimestre de 2022 discriminadas por el canal de atención por medio del cual se recibió la solicitud.....	5
Tabla No. 4 Total de PQRSDC recibidas por la RNEC en el segundo 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 segundo 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 Segundo trimestre de 2022.....	9
Tabla No. 9 Total de Traslados de las PQRSDC recibidas por la RNEC en el segundo 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 segundo trimestre de 2022.....	11

Reporte de la información: Registradores Distritales y Delegados Departamentales en el Nivel Desconcentrado: Formato FURCS Oficinas Centrales: Aplicativo Sistema Interno de Correspondencia (SIC) Dirección de Gestión Electoral - URIEL Grupo de PQR: AFURCS	Revisión y consolidación de la información reportada: Carlos Eduardo Delgado Rozo Profesional de la Oficina de Planeación.
Consolidación y presentación del informe trimestral: Silvia Lorena González Sánchez Coordinadora de Peticiones, Quejas y Reclamos	Aprobación del informe: José Fernando Flórez Ruiz Jefe de la Oficina de Planeación



**REGISTRADURÍA
NACIONAL DEL ESTADO CIVIL**

PROCESO

SISTEMA DE GESTIÓN
Y MEJORAMIENTO INSTITUCIONAL

CÓDIGO

SGFL01

FORMATO

INFORME

VERSIÓN

0

Aprobado: 15/11/2017



**REGISTRADURÍA
NACIONAL DEL ESTADO CIVIL**

16

INFORME DE PQRSDC DE LA RNEC SEGUNDO TRIMESTRE- 2022