

INFORME DE PQRSDC DE LA RNEC

Cuarto 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)
Cuarto trimestre
(Periodo 1 de octubre de 2022 a 31 de diciembre de 2022)**

2


Bogotá, D.C., 31 de enero de 2023

 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 2022. 4
- Tiempos legales y promedio de tratamiento y respuesta de las solicitudes de PQRSDC recibidas en el cuarto trimestre de la vigencia 2022. 6
- Traslados por competencia a las solicitudes de PQRSDC recibidas en el cuarto trimestre de la vigencia 2022. 8
- Servicios con mayor número de Peticiones, Quejas, Reclamos y Sugerencias en el cuarto trimestre de la vigencia 2022. 9
- 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 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 cuarto 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 cuarto trimestre de la vigencia 2022.

La Registraduría Nacional del Estado Civil – RNEC recibió y tramitó durante el cuarto trimestre de la vigencia 2022, un total de **89.363** PQRSDC.

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

SOLICITUDES/MES	OCTUBRE	NOVIEMBRE	DICIEMBRE	TOTAL
PQRSDC	33.099	31.137	25.127	89.363

Fuente. Coordinación de Peticiones, Quejas y Reclamos.


El mayor número de solicitudes fueron recibidas en el mes de octubre en el cual se recibieron 33.099 PQRSDC, correspondientes al (37,04%) del total de peticiones. En el mes de noviembre se recibieron un total de 31.137 (34,84%) de las solicitudes y en diciembre 25.127, el (28,12%) restante.

¹ La información corresponde al consolidado de los derechos de petición (Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias, Denuncias, Consultas, Solicitudes de Acceso a la información, Solicitudes de Orientación y Felicitaciones) recibidas por los canales de atención presencial, virtual, telefónico y físico entre el 1 de julio y el 30 de septiembre de 2022 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 27.87% (24.908) fueron recibidas en el nivel central y 72.13% (64.455) fueron recibidas en el nivel desconcentrado.

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

NIVEL ADMINISTRATIVO/MES	OCTUBRE	NOVIEMBRE	DICIEMBRE	TOTAL
Nivel central	10583	7720	6605	24908
Nivel Desconcentrado	22516	23417	18522	64455
Total general	33099	31137	25127	89363

Fuente. Coordinación de Peticiones, Quejas y Reclamos

El canal más utilizado por los usuarios para la radicación de solicitudes fue el canal presencial por medio del cual se recibieron el 45,39% (40.566) del total de PQRSDC (89.363), seguido por el virtual con el 32,40% (28.956), canal medio físico o de recibo de correspondencia, el cual concentró la radicación del 20,64% (18.444) y por último el canal telefónico en el cual se recibieron el 1,56% (1.397) 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 2022 discriminadas por el canal de atención por medio del cual se recibió la solicitud.

CANAL DE ATENCIÓN/MES	OCTUBRE	NOVIEMBRE	DICIEMBRE	TOTAL
Presencial	9820	16978	13768	40566
Virtual	11082	9702	8172	28956
Medio Físico	11680	3965	2799	18444
Telefónico	517	492	388	1397
Total general	33099	31137	25127	89363

Fuente. Coordinación de Peticiones, Quejas y Reclamos.

Del total de 89.363 PQRSDC recibidas, 62.801, es decir, el 70,28%, corresponden a peticiones, 17.403 (19,47%) a orientaciones, 4.305 (4,82%) a consultas, 2.794 (3,13%) a solicitudes de acceso a la información⁵, 948 (1,06%) a reclamos, 629 (0,70%) a quejas, 217 (0,24%) a felicitaciones, 142 (0,16%) a sugerencias y 124 (0,07%) a denuncias.

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 cuarto trimestre de la vigencia 2022 discriminado por tipo de solicitud.

TIPOLOGÍA DE LA SOLICITUD	OCTUBRE	NOVIEMBRE	DECIEMBRE	TOTAL
Petición	24037	21855	16909	62801
Orientación	5848	5816	5739	17403
Consulta	1656	1973	676	4305
Solicitud de acceso a la información pública	838	699	1257	2794
Reclamo	399	347	202	948
Queja	211	208	210	629
Felicitación	78	98	41	217
Sugerencia	9	104	29	142
Denuncia	23	37	64	124
Total	33099	31137	25127	89363

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 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 –(Peticones, 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

Las PQRSDC recibidas por la RNEC en el cuarto trimestre de la vigencia 2022 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 11 días.

 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	OCTUBRE	NOVIEMBRE	DICIEMBRE	TOTAL
Archivada	11,22	7,49		11
Cerrada	2,08	2,10	1,60	2
Total general	2,94	2,50	1,90	2

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 cuarto trimestre de 2022.

TIEMPOS DE TRATAMIENTO Y RESPUESTA	OCTUBRE	NOVIEMBRE	DICIEMBRE	TOTAL
Petición	2,08	2,22	1,69	2
Queja	1,92	6,78	4,56	4
Consulta	7,75	2,07	1,58	4
Reclamo	1,95	5,20	5,41	4
Sugerencia	2,13	8,32	5,00	7
Solicitud de acceso a la información pública	1,32	4,50	1,97	2
Felicitación	2,83	2,92	1,33	3
Orientación	1,00	1,00	1,00	1
Denuncia	2,09	5,97	6,16	5
Total general	2,15	2,10	1,60	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 7 días, las denuncias registraron un tiempo promedio aproximado de tratamiento y cierre de 5 días; las quejas, las consultas y los reclamos registraron un tiempo promedio aproximado de tratamiento y cierre de 4 días; las felicitaciones registraron un tiempo promedio aproximado de tratamiento y cierre de 3 días; las peticiones y las solicitudes de acceso a la información pública⁶ registraron un tiempo promedio aproximado de tratamiento y cierre de 2 días y las orientaciones un tiempo aproximado de 1 día.

⁶ 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 cuarto trimestre de 2022.

SOLICITUDES DE ACCESO A LA INFORMACIÓN PÚBLICA	OCTUBRE	NOVIEMBRE	DICIEMBRE	TOTAL
Trasladadas	1,00	1,60		1,50
Redireccionadas	4,00			4,00
Cerradas con respuesta.	1,31	4,50	1,97	2,40
Archivada	4,00			4,00

Fuente. Coordinación de Peticiones, Quejas y Reclamos

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


Del total de 89.363 PQRSDC recibidas 5.955, correspondientes al 6,6%, fueron redireccionadas o trasladadas por competencia. 5.773 (96,94 %) redireccionadas a nivel interno, y 182 (3,05%) 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 2022.

TRASLADOS Y REDIRECCIONAMIENTOS POR COMPETENCIA	OCTUBRE	NOVIEMBRE	DICIEMBRE	TOTAL
Direccionamientos por competencia	3266	1727	780	5773
Petición	3032	1558	747	5337
Queja	44	8		52
Consulta	21	56	2	79
Reclamo	141	52	13	206
Sugerencia		2		2
Solicitud de acceso a la información pública	20	45	16	81
Felicitación	6	2		8
Orientación		1	2	3
Denuncia	2	3		5
Traslados por competencia.	65	84	33	182
Petición	56	73	30	159
Queja	2			2
Consulta			1	1
Reclamo	2		2	4
Solicitud de acceso a la información pública	1	5		6
Felicitación	2	3		5
Orientación	1	1		2
Denuncia	1	2		3
Total general	3331	1811	813	5955

Fuente. Coordinación de Peticiones, Quejas y Reclamos

Del total de solicitudes de acceso a la información pública radicadas y tramitadas en el cuarto trimestre (2794), el 96,49 % (2696) fueron reportadas cerradas, de las cuales el 96,77% (2609) se cerraron con respuesta; el 3,00% (81) se direccionaron a otra unidad; el 0,22% (6)

 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, 0,10% (3) se reportan archivadas, y el 3,40% (95) fueron reportadas en trámite al momento del cierre del informe.⁷

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

ESTADO Y TRATAMIENTO	OCTUBRE	NOVIEMBRE	DICIEMBRE	TOTAL
Cerrada	817	672	1207	2696
(*) Cerrada con respuesta	796	622	1191	2609
(*) Redireccionada	20	45	16	81
(*) Traslada	1	5		6
Archivada	3			3
En trámite de respuesta al momento del reporte	18	27	50	95
Total general	838	699	1257	2794


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

En el cuarto trimestre de la vigencia 2022 se recibieron a nivel nacional un total de 89.363 PQRSDC. El 27,87% reportado por el nivel central y el 72,13% 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 14,75% del total de PQRSDC recibidas; en el nivel desconcentrado fue la Delegación del Antioquía, que recibió el 2,61% de las solicitudes a nivel nacional. En lo que respecta al país de procedencia de las solicitudes, la gran mayoría son de Colombia, siendo Estados Unidos el segundo país con mayor número de solicitudes, con el 0,14% del total. El canal presencial fue el más usado por los usuarios para la presentación de solicitudes, con un 45,39% y, con un 35,53%, la Orientación Verbal Inmediata es el medio de recepción más utilizado.

Durante el cuarto trimestre de la vigencia 2022, las peticiones representaron el 70,28% del total de PQRSDC recibidas en la entidad, para un total de 62.801 peticiones. Los diez principales trámites, servicios y asuntos objeto de solicitudes ciudadanas fueron: 1) otras solicitudes relacionadas con el trámite de la cédula de ciudadanía; 2) otras solicitudes relacionadas con el trámite del registro civil de nacimiento; 3) Expedición de certificados; 4) expedición de copias de registro civil; 5) otras solicitudes relacionadas con el trámite de tarjeta de identidad; 6) solicitud de agendamiento para tramitar la cedula de ciudadanía; 7) peticiones relacionadas con anulación, corrección, reconstrucción y/o reposición del registro civil; 8) expedición de certificado electoral; 9) Estado del trámite de la cedula de ciudadanía y 10) traslado de la cédula de ciudadanía.

Las quejas y reclamos representaron para el periodo el 1,76% del total de PQRSDC recibidas en la entidad (89.363), para un total de 1.577 quejas y reclamos.

⁷ 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 cuarto trimestre de 2022 representaron el 1,06% del total de PQRSDC recibidas en la entidad (89.363) con un total de 948 reclamos. Los cinco principales asuntos, trámites y servicios objeto de reclamos, fueron: 1) demora excesiva en para el trámite de cédula de ciudadanía; 2) trámite de cédula de ciudadanía digital; 3) otros reclamos sobre cedula de ciudadanía; 4) Reclamo sobre Anulación/Corrección/Reconstrucción/Reposición y 5) No disponibilidad para agendamiento de cedula de ciudadanía.

Las quejas en cuarto trimestre representaron el 0,70% del total de PQRSDC recibidas en la entidad (89.363) con un total de 629 quejas. Los cinco principales asuntos objeto de queja fueron los siguientes: 1) la insatisfacción en la atención presencial; 2) la no atención presencial; 3) otras actuaciones de un servidor público de la Registraduría; 4) Por incumplimiento en el horario de atención y 5) atención irrespetuosa de un servidor público.

Para el macroproceso de Registro Civil e Identificación, en cuarto trimestre del 2022, las quejas y reclamos representaron el 1,18% del total de PQRSDC recibidas en la entidad, para un total de 1.054 quejas y 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) Otros reclamos asociados a la cedula de ciudadanía; 4) Reclamos sobre Anulación/Corrección/Reconstrucción/Reposición y 5) No disponibilidad para agendamiento.

Para el macroproceso Electoral, en cuarto trimestre del 2022, las quejas y reclamos representaron el 0,05% del total de PQRSDC recibidas en la entidad, para un total de 45 quejas y reclamos. Los principales asuntos, trámites y servicios objeto de reclamos fueron: 1) Designación Jurados de Votación; 2) Otros reclamos electorales.

Las sugerencias en cuarto trimestre representaron el 0,0034% del total de PQRSDC recibidas en la entidad, con un total de 3 sugerencias.

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

Aprobado: 15/11/2017

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

Tipología y eje temático de la solicitud	OCTUBRE	NOVIEMBRE	DICIEMBRE	TOTAL
Petición	24037	21855	16909	62801
P. - I.D. - C.C. - Otros.	5672	5405	4034	15111
P. - I.D. - R.C.N. - Otros.	3022	2769	2058	7849
P - I. - Expedición de certificados	2262	1758	1692	5712
P. - I.D. - R.C. - Expedición de copias.	1494	1874	1265	4633
P. - I.D. - T.I. - Otros.	1067	998	628	2693
P. - I.D. - C.C. - Estado del trámite.	1268	939	459	2666
P. - I.D. - C.C. - Agendamiento.	851	621	1127	2599
P. - I.D. - R.C. - Anulación/Corrección/Reconstrucción/Reposición.	931	743	526	2200
P. - E.L. - Certificado Electoral.	352	421	616	1389
P. - I.D. - C.C. - Traslado.	442	474	334	1250
Queja	211	208	210	629
Q. - Por insatisfacción en atención presencial.	138	57	55	250
Q. - Por no atención presencial.	20	5	5	30
Q.- Otras actuaciones servidor Público RNEC.	14	11	2	27
Q. -Por incumplimiento en el horario de atención.	17	4	4	25
Q. -Por atención irrespetuosa del servidor público.	8	3	3	14
Q. - No competencia de la RNEC.	2	7	2	11
Q. - Por insatisfacción en atención telefónica.	1	6		7
Q.- Por la actuación de un jurado de votación.	1	2		3
Q. - Por no atención del chat.	1	1		2
Consulta	1656	1973	676	4305
C. - Identificación	831	1701	502	3034
C. - Electoral	6	5	6	17
Reclamo	399	347	202	948
R. - I.D. - C.C. - Demora excesiva trámite.	114	38	11	163
R. - I.D. - C.C. - Trámite Cédula de Ciudadanía Digital	76	14	1	91
R. - I.D. - C.C. - Otros.	40	33	8	81
R. - I.D. - C.C. - Demora excesiva trámite.		48	22	70
R. - I.D. - C.C. - Trámite cédula de ciudadanía digital	1	24	12	37
R. - I.D. - R.C. - Anulación/Corrección/Reconstrucción/Reposición.	16	8	7	31
R. - E.L. - Designación Jurados de Votación.	9	12	6	27
R. - I.D. - C.C. - No disponibilidad para agendamiento.	22	4	1	27
R. - I.D. - R.C.N. - Otros.	9	7	1	17
R. - I.D. - C.C. - Producto no conforme.	10	2	5	17
Sugerencia	9	104	29	142
S. - I.D. - Cédula de Ciudadanía.	2	7	1	10
S. - I.D. - Registro Civil.	1	4	3	8
S. - E.L. - Electoral.		3		3
S. - G.T.I. - Otras.	2		1	3
S. - G.S.C.I. -Gestion Del Sistema De Control		2		2



**REGISTRADURÍA
NACIONAL DEL ESTADO CIVIL**

PROCESO

SISTEMA DE GESTIÓN
Y MEJORAMIENTO INSTITUCIONAL

CÓDIGO

SGFL01

FORMATO

INFORME


VERSIÓN

0

Aprobado: 15/11/2017

Interno.				
S. - G.A.F. - Otras.	2			2
S. - G.A.F. - Mejora por instalaciones y accesibilidad a las oficinas.		2		2
Solicitud de acceso a la información pública	838	699	1257	2794
A.I.P - I.D. - Requisitos Cédula de Ciudadanía Digital.	171	68	268	507
A.I.P - I.D. - Registro Civil de Nacimiento - Otros.	96	71	267	434
A.I.P - I.D. - Otra Información Identificación.	152	119	78	349
A.I.P - I.D. - Requisitos Cédula de Ciudadanía Primera Vez.	47	33	103	183
A.I.P - I.D. - Requisitos Tarjeta de Identidad Primera Vez.	18	7	65	90
A.I.P - I.D. - Inscripción Registro Civil de Nacimiento Extemporáneo.	4	40	41	85
A.I.P - I.D. - Requisitos Cédula de Ciudadanía Duplicado Presencial.	54	10	18	82
A.I.P - I.D. - Traslado de documento.	23	49	5	77
A.I.P - I.D. - Agendamiento exentos de pago.	3		56	59
A.I.P - I.D. - Inscripción Registro Civil de Nacimiento Extemporáneo.	39	18		57
A.I.P - I.D. - Requisitos Tarjeta de Identidad Duplicado Presencial.	15	1	26	42
Felicitación	78	98	41	217
F. - A un Servidor Público por su gestión.	30	48	7	85
F. - A un Servidor Público por disposición en la atención.	22	26	12	60
F. - A una Dependencia por su gestión.	7	5	15	27
F. - A la RNEC por su gestión.	10	12	5	27
Orientación	5848	5816	5739	17403
O. - Lugar al cual debe dirigirse a realizar su trámite	2973	3197	523	6693
O. - Otro tipo de Orientación.	2875	2619	5216	10710
Denuncia	23	37	64	124
D. - No competencia de la RNEC.	7	2	1	10
D. - Servidor Público RNEC.	1	5	2	8
D. - Cobro indebido de dineros.	5	2	1	8
D. - Suplantación identificación.	1	4	3	8
D. - Dependencia de la Entidad.	g2	2	1	5
D. - Denuncia de Corrupción.	2		1	3
D. - Dependencia de la Entidad			1	1
Total general	33099	31137	25127	89363

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

➤ **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 (cuarto trimestre 2022 – 89.363) se incrementaron en un 47,91% con respecto a las recibidas en el mismo periodo de gestión de la vigencia anterior (cuarto trimestre 2021 – 60.419) y aumentaron en un 40,36% con respecto a las PQRSDC recibidas en el trimestre inmediatamente anterior (tercer trimestre 2022 – 63.666).

En lo que respecta al comportamiento de las quejas y reclamos recibidos en cuarto trimestre de la vigencia 2022 frente al mismo periodo de gestión de la vigencia anterior (cuarto trimestre 2021), disminuyó el número de quejas y reclamos recibidos. Mientras en cuarto trimestre del 2021 se recibieron 6.801 quejas y reclamos, en cuarto trimestre del 2022 se registraron 1.577 quejas y reclamos. Por otra parte, en términos relativos el porcentaje de participación de las quejas y reclamos frente al total de solicitudes también disminuyó, mientras en cuarto trimestre del 2021 las quejas y reclamos representaban aproximadamente el 11,26% del total de PQRSDC (60.419), en cuarto trimestre del 2022, representaron el 1,76% del total de solicitudes (89.363).

Haciendo una comparación entre el comportamiento de las quejas y reclamos recibidos en el cuarto trimestre de la vigencia 2022 frente al periodo inmediatamente anterior (tercer trimestre 2022), se observa una disminución en su participación frente al total de PQRSDC recibidas. Mientras en el tercer trimestre del 2022 se recibieron 1.791 quejas y reclamos, las cuales representaron el 2,81% del total de solicitudes, en cuarto trimestre del 2022 se registraron 1.577 quejas y reclamos, las cuales representaron el 1,76% 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 cuarto trimestre de la vigencia 2022 discriminado por mes.....	4
Tabla No. 2 Total de PQRSDC recibidas por la RNEC en el cuarto trimestre de la vigencia 2022 discriminado por nivel administrativo.	5
Tabla No. 3. Total de PQRSDC recibidas por la RNEC en el cuarto 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 cuarto 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.....	7
Tabla No. 7 Total tiempos promedio de respuesta y tratamiento (días hábiles) a las PQRSDC en el cuarto trimestre de 2022.....	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 2022.....	8
Tabla No. 9 Total de Traslados de las PQRSDC recibidas por la RNEC en el cuarto trimestre de 2022.....	8
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 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), TITÁN y g 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**

15

INFORME DE PQRSDC DE LA RNEC CUARTO TRIMESTRE- 2022