

INFORME DE PQRSDC DE LA RNEC

Segundo trimestre de 2023

“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 2023 a 30 de junio de 2023)**

2

Bogotá, D.C., 31 de julio 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 segundo trimestre de la vigencia 2023. 4
- Tiempos legales y promedio de tratamiento y respuesta de las solicitudes de PQRSDC recibidas en el segundo trimestre de la vigencia 2023. 6
- Traslados por competencia a las solicitudes de PQRSDC recibidas en el segundo trimestre de la vigencia 2023. 8
- Servicios con mayor número de Peticiones, Quejas, Reclamos y Sugerencias en el segundo trimestre de la vigencia 2023. 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 SEGUNDO TRIMESTRE - VIGENCIA 2023.

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 2023, 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 2023.

La Registraduría Nacional del Estado Civil – RNEC recibió y tramitó durante el segundo trimestre de la vigencia 2023, un total de **57.903** PQRSDC.

Tabla No. 1 Total de PQRSDC recibidas por la RNEC en el segundo trimestre de la vigencia 2023 discriminado por mes.

SOLICITUDES/MES	ABRIL	MAYO	JUNIO	TOTAL
PQRSDC	17571	23100	17232	57903

Fuente. Coordinación de Peticiones, Quejas y Reclamos.


El mayor número de solicitudes fueron recibidas en el mes de mayo en el cual se recibieron 23.100 PQRSDC, correspondientes al (39,89%) del total de peticiones. En el mes de abril se recibieron un total de 17.571 (30,35%) de las solicitudes y en junio 17.232, el (29,76%) 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 39.78% (23.036) fueron recibidas en el nivel central y 60.22% (34.867) fueron recibidas en el nivel desconcentrado.

Tabla No. 2 Total de PQRSDC recibidas por la RNEC en el segundo trimestre de la vigencia 2023 discriminado por nivel administrativo.⁴

NIVEL ADMINISTRATIVO/MES	ABRIL	MAYO	JUNIO	TOTAL
Nivel central	6761	8437	7838	23036
Nivel Desconcentrado	10810	14663	9394	34867
Total general	17571	23100	17232	57903

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 52,50% (30.397) del total de PQRSDC (57.903), seguido por el presencial con el 31,67% (18.339), canal medio físico o de recibo de correspondencia, el cual concentró la radicación del 14,53% (8.411) y por último el canal telefónico en el cual se recibieron el 1,31% (756) 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 2023 discriminadas por el canal de atención por medio del cual se recibió la solicitud.

CANAL DE ATENCIÓN/MES	ABRIL	MAYO	JUNIO	TOTAL
Virtual	8211	11541	10645	30397
Presencial	6714	8040	3585	18339
Medio Físico	2400	3178	2833	8411
Telefónico	246	341	169	756
Total general	17571	23100	17232	57903

Fuente. Coordinación de Peticiones, Quejas y Reclamos.

Del total de 57.903 PQRSDC recibidas, 42.860, es decir, el 74,02%, corresponden a peticiones, 8.628 (14,90%) a solicitudes de acceso a la información⁵, 3.201 (5,53%) a consultas, 1.956 (3,38%) a reclamos, 837 (1,45%) a quejas, 209 (0,36%) a felicitaciones, 127 a denuncias (0,22%), 79 (0,14%) a sugerencias y 6 (0,01%) a orientaciones.

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 segundo trimestre de la vigencia 2023 discriminado por tipo de solicitud.

TIPOLOGÍA DE LA SOLICITUD	ABRIL	MAYO	JUNIO	TOTAL
Petición	12007	16152	14701	42860
Solicitud de acceso a la información pública	3971	3856	801	8628
Consulta	554	1998	649	3201
Reclamo	689	661	606	1956
Queja	231	296	310	837
Felicitación	62	70	77	209
Denuncia	24	38	65	127
Sugerencia	28	28	23	79
Orientación	5	1		6
Total	17571	23100	17232	57903

Fuente. Coordinación de Peticiones, Quejas y Reclamos.

➤ **Tiempos legales y promedio de tratamiento y respuesta de las solicitudes de PQRSDC recibidas en el segundo trimestre de la vigencia 2023.**


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 peticionario.

Fuente. Coordinación de Peticiones, Quejas y Reclamos

Las PQRSDC recibidas por la RNEC en el segundo trimestre de la vigencia 2023 fueron objeto de tratamiento en un tiempo promedio de 2 días hábiles, pues fueron cerradas con respuesta en un promedio de 2 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	ABRIL	MAYO	JUNIO	TOTAL
Cerrada	2,51	2,22	2,03	2
Total general	2,51	2,22	2,03	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 segundo trimestre de 2023.

TIEMPOS DE TRATAMIENTO Y RESPUESTA	ABRIL	MAYO	JUNIO	TOTAL
Petición	2,60	2,31	1,96	2
Queja	5,87	5,39	2,98	5
Consulta	2,14	1,30	1,43	1
Reclamo	4,72	3,92	2,90	4
Sugerencia	4,71	4,37	3,90	4
Solicitud de acceso a la información pública	1,68	1,66	2,76	2
Felicitación	3,82	4,96	3,20	4
Orientación	1,40	1,00		1
Denuncia	7,33	5,89	3,07	5
Total general	2,51	2,21	2,03	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 quejas y las denuncias registraron un tiempo promedio aproximado de tratamiento y cierre de 5 días; los reclamos, las sugerencias y las felicitaciones registraron un tiempo promedio aproximado de tratamiento y cierre de 4 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 consultas 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 segundo trimestre de 2023.

SOLICITUDES DE ACCESO A LA INFORMACIÓN PÚBLICA	ABRIL	MAYO	JUNIO	TOTAL
Trasladadas	2,00	3,50	1,00	2,33
Redireccionadas	1,31	2,24	3,40	2,23
Cerradas con respuesta.	1,67	1,66	2,77	1,76

Fuente. Coordinación de Peticiones, Quejas y Reclamos

➤ **Traslados por competencia a las solicitudes de PQRSDC recibidas en el segundo trimestre de la vigencia 2023.**

Del total de 57.903 PQRSDC recibidas, 2.346 correspondientes al 4,05%, fueron redireccionadas o trasladadas por competencia. Se redireccionaron 2.181 (92,96%) a nivel interno, y 165 (7,03%) 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 2023.

TRASLADOS Y REDIRECCIONAMIENTOS POR COMPETENCIA	ABRIL	MAYO	JUNIO	TOTAL
Direccionamientos por competencia	648	782	751	2181
Petición	510	660	655	1825
Queja		3	2	5
Consulta	2	1	1	4
Reclamo	123	96	83	302
Solicitud de acceso a la información pública	13	21	10	44
Denuncia		1		1
Traslados por competencia.	41	76	48	165
Petición	34	70	45	149
Queja	1			1
Consulta		1	2	3
Reclamo	1			1
Solicitud de acceso a la información pública	3	2	1	6
Felicitación	2			2
Denuncia		3		3
Total general	689	858	799	2346

Fuente. Coordinación de Peticiones, Quejas y Reclamos

Del total de solicitudes de acceso a la información pública radicadas y tramitadas en el segundo trimestre (8.628), el 98,75 % (8.521) fueron reportadas cerradas, de las cuales el 99,41% (8.471) se cerraron con respuesta; el 0,51% (44) se direccionaron a otra unidad; el 0,07% (6) fueron trasladadas a otra entidad. Adicionalmente, el 1,24% (107) fueron reportadas en trámite al momento del cierre del informe.⁷

⁷ Ibidem

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

Aprobado: 15/11/2017

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

ESTADO Y TRATAMIENTO	ABRIL	MAYO	JUNIO	TOTAL
Cerrada	3960	3843	718	8521
(*) Cerrada con respuesta	3944	3820	707	8471
(*) Redireccionada	13	21	10	44
(*) Traslada	3	2	1	6
En trámite de respuesta al momento del reporte	11	13	83	107
Total general	3971	3856	801	8628


➤ **Servicios con mayor número de Peticiones, Quejas, Reclamos y Sugerencias en el segundo trimestre de la vigencia 2023.**

En el segundo trimestre de la vigencia 2023 se recibieron a nivel nacional un total de 57.903 PQRSDC. El 39,78% reportado por el nivel central y el 60,22% 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 17,54% del total de PQRSDC recibidas; en el nivel desconcentrado fue la Delegación del Antioquía, que recibió el 4,45% 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 0,32% del total. El canal virtual fue el más usado por los usuarios para la presentación de solicitudes, con un 52,50% y, con un 19,97%, la Correo Electrónico Institucional es el medio de recepción más utilizado.

Durante el segundo trimestre de la vigencia 2023, las peticiones representaron el 74,02% del total de PQRSDC recibidas en la entidad, para un total de 42.860 peticiones. Los diez principales trámites, servicios y asuntos objeto de solicitudes ciudadanas fueron: 1) Expedición de copias de registro civil; 2) otras solicitudes relacionadas con el trámite del registro civil de nacimiento; 3) estado del trámite de la cedula de ciudadanía; 4) otras solicitudes relacionadas con el trámite de la cédula de ciudadanía; 5) expedición de Certificados Excepcionales; 6) expedición de certificado electoral; 7) peticiones relacionadas con anulación, corrección, reconstrucción y/o reposición del registro civil; 8) peticiones relacionadas a Jurados de votación; 9) otras peticiones relacionadas con el trámite del registro civil de defunción y 10) peticiones relacionadas a la cedula digital.

Las quejas y reclamos representaron para el periodo el 4,82% del total de PQRSDC recibidas en la entidad (57.903), para un total de 2.793 quejas y reclamos.

Los reclamos en el segundo trimestre de 2023 representaron el 3,38% del total de PQRSDC recibidas en la entidad (57.903) con un total de 1.956 reclamos. Los cinco principales asuntos, trámites y servicios objeto de reclamos, fueron: 1) trámite de cedula de ciudadanía digital; 2) otros reclamos sobre cedula de ciudadanía; 3) demora excesiva en para el trámite

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

Aprobado: 15/11/2017


de cédula de ciudadanía; 4) Reclamo sobre Anulación / Corrección / Reconstrucción / Reposición de registro civil y 5) otros reclamos sobre gerencia de talento humano.

Las quejas en segundo trimestre representaron el 1,45% del total de PQRSDC recibidas en la entidad (57.903) con un total de 837 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) Por incumplimiento en el horario de atención y 5) atención irrespetuosa de un servidor público.

Para el macroproceso de Registro Civil e Identificación, en segundo trimestre del 2022, las quejas y reclamos representaron el 2,49% del total de PQRSDC recibidas en la entidad, para un total de 1.439 quejas y reclamos. Los cinco principales asuntos, trámites y servicios objeto de reclamos fueron: 1) trámite de cédula de ciudadanía digital; 2) Otros reclamos asociados a la cedula de ciudadanía; 3) demora excesiva en el trámite de cédula de ciudadanía; 4) Reclamos sobre Anulación / Corrección / Reconstrucción / Reposición y 5) Otros reclamos asociados al registro civil de nacimiento.

Para el macroproceso Electoral, en segundo trimestre del 2023, las quejas y reclamos representaron el 0,1% del total de PQRSDC recibidas en la entidad, para un total de 57 quejas y reclamos. Los principales asuntos, trámites y servicios objeto de reclamos fueron: 1) Designación Jurados de Votación; 2) reclamos sobre Inscripción de cédulas; 3) Certificado Electoral con información incorrecta; 4) Otros reclamos electorales y 5) reclamos sobre Capacitación jurados de votación.

Las sugerencias en segundo trimestre representaron el 0,14% del total de PQRSDC recibidas en la entidad, con un total de 79 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 segundo trimestre de 2023.

Tipología y eje temático de la solicitud	ABRIL	MAYO	JUNIO	TOTAL
Petición	12007	16152	14701	42860
P. - I.D. - R.C. - Expedición de copias.	1534	2418	2092	6044
P. - I.D. - R.C.N. - Otros.	1496	1918	1287	4701
P. - I.D. - C.C. - Estado del trámite.	2171	2076	69	4316
P. - I.D. - C.C. - Otros.	1232	1694	1258	4184
P. - I.D. - C.C. - Certificados Excepcionales.	255	308	2352	2915
P. - E.L. - Certificado Electoral.	491	596	931	2018
P. - I.D. - R.C. - Anulación/Corrección/Reconstrucción/Reposición.	428	545	539	1512
P. - E.L. - Jurados de votación.	118	547	271	936
P. - I.D. - R.C.D. - Otros.	264	368	300	932
P. - I.D. - C.C. - Cedula Digital	388	264	188	840
Queja	231	296	310	837
Q. - Por insatisfacción en atención presencial.	39	66	63	168
Q.- Otras actuaciones servidor Público RNEC.	12	10	12	34
Q. - Por no atención presencial.	8	8	9	25
Q. -Por incumplimiento en el horario de atención.	5	2	8	15
Q. -Por atención irrespetuosa del servidor público.	3	6	4	13
Q. - No competencia de la RNEC.	2	4	5	11
Q. - Por no atención de llamadas telefónicas.		1	2	3
Q. - Por insatisfacción en atención telefónica.	1	1		2
Q. - Por insatisfacción en atención del chat.		1		1
Consulta	554	1998	649	3201
C. - Identificación	460	1897	541	2898
C. - Electoral	15	30	29	74
C. - Administrativas	2	3	2	7
C. - Jurídica	2	4	1	7
Reclamo	689	661	606	1956
R. - I.D. - C.C. – Trámite cédula de ciudadanía digital	335	275	216	826
R. - I.D. - C.C. - Otros.	21	38	21	80
R. - I.D. - C.C. - Demora excesiva trámite.	18	30	25	73
R. - I.D. - R.C. - Anulación/Corrección/Reconstrucción/Reposición.	21	23	12	56
R. - G.T.H. - Otros.		1	55	56
R. - I.D. - R.C.N. - Otros.	11	14	14	39
R. - E.L. - Designación Jurados de Votación.	11	13	5	29
R. - I.D. - R.C. - Expedición de copias.	11	8	10	29
R. - I.D. - C.C. - Traslado.	5	8	7	20
R. - I.D. - R.C.N. - Inscripción en el registro civil extranjeros.	9	4	5	18
Sugerencia	28	28	23	79
S. - E.L. - Electoral.	2	8	4	14
S. - I.D. - Registro Civil.	4	5	4	13
S. - I.D. - Cédula de Ciudadanía.	5	3	1	9
S. - G.T.H. - Gestion Del Talento Humano.	3		3	6



**REGISTRADURÍA
NACIONAL DEL ESTADO CIVIL**

PROCESO

SISTEMA DE GESTIÓN
Y MEJORAMIENTO INSTITUCIONAL

CÓDIGO

SGFL01

FORMATO

INFORME


VERSIÓN

0

Aprobado: 15/11/2017

S. - G.A.F. - Otras.		3	3	6
S. - I.D. - Tarjeta de Identidad.	2	2		4
S. - G.A.F. - Mejora por instalaciones y accesibilidad a las oficinas.	1		1	2
Solicitud de acceso a la información pública	3971	3856	801	8628
A.I.P - I.D. - Requisitos Cédula de Ciudadanía Digital.	2784	1875	58	4717
A.I.P - I.D. - Registro Civil de Nacimiento - Otros.	244	354	72	670
A.I.P - I.D. - Otra Información Identificación.	118	359	28	505
A.I.P - I.D. - Requisitos Cédula de Ciudadanía Primera Vez.	87	220	2	309
A.I.P - I.D. - Requisitos Tarjeta de Identidad Primera Vez.	81	173	9	263
A.I.P - I.D. - Requisitos Cédula de Ciudadanía Duplicado Presencial.	42	132	5	179
A.I.P - I.D. - Inscripción Registro Civil de Nacimiento Extemporáneo.	52	38	71	161
A.I.P - I.D. - Inscripción Registro Civil de Nacimiento Extranjeros.	25	48	33	106
A.I.P - E.L. - Censo Electoral.	16	37	34	87
A.I.P - E.L. - Otra Información Electoral.	13	28	17	58
A.I.P - I.D. - Requisitos Tarjeta de Identidad Duplicado Presencial.	12	39	1	52
Felicitación	62	70	77	209
F. - A un Servidor Público por su gestión.	30	34	44	108
F. - A un Servidor Público por disposición en la atención.	7	11	18	36
F. - A una Dependencia por su gestión.	13	9	3	25
F. - A la RNEC por su gestión.	8	8	6	22
Orientación	5	1		6
O. - Lugar al cual debe dirigirse a realizar su trámite	3	1		4
O. - Otro tipo de Orientación.	2			2
Denuncia	24	38	65	127
D. - Denuncia de Corrupción.	3	1	9	13
D. - Servidor Público RNEC.	1	7	4	12
D. - No competencia de la RNEC.	3	4	4	11
D. - Cobro indebido de dineros.	2	2	7	11
D. - Suplantación identificación.		1	1	2
D. - Trashedumancia.			2	2
Total general	17571	23100	17232	57903

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 (segundo trimestre 2023 – 57.903) se redujeron en un 16,84% con respecto a las recibidas en el mismo periodo de gestión de la vigencia anterior (segundo trimestre 2022 – 69.627) y redujeron en un 18,24% con respecto a las PQRSDC recibidas en el trimestre inmediatamente anterior (primer trimestre 2023 – 70.999).

En lo que respecta al comportamiento de las quejas y reclamos recibidos en segundo trimestre de la vigencia 2023 frente al mismo periodo de gestión de la vigencia anterior (segundo trimestre 2022), aumento el número de quejas y reclamos recibidos. Mientras en segundo trimestre del 2022 se recibieron 2.300 quejas y reclamos, en segundo trimestre del 2023 se registraron 2.793 quejas y reclamos. Por otra parte, en términos relativos el porcentaje de participación de las quejas y reclamos frente al total de solicitudes también aumento, mientras en segundo trimestre del 2022 las quejas y reclamos representaban aproximadamente el 3,30% del total de PQRSDC (69.627), en segundo trimestre del 2023, representaron el 4,82% del total de solicitudes (57.903).

Haciendo una comparación entre el comportamiento de las quejas y reclamos recibidos en el segundo trimestre de la vigencia 2023 frente al periodo inmediatamente anterior (primer trimestre 2023), se observa un aumento en su participación frente al total de PQRSDC recibidas. Mientras en el primer trimestre del 2022 se recibieron 3.088 quejas y reclamos, las cuales representaron el 4,36% del total de solicitudes, en segundo trimestre del 2023 se registraron 2.793 quejas y reclamos, las cuales representaron el 4,82% 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 2023 discriminado por mes.....	4
Tabla No. 2 Total de PQRSDC recibidas por la RNEC en el segundo trimestre de la vigencia 2023 discriminado por nivel administrativo.	5
Tabla No. 3. Total de PQRSDC recibidas por la RNEC en el segundo trimestre de 2023 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 2023 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 segundo trimestre de 2023.	7
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 2023.	8
Tabla No. 9 Total de Traslados de las PQRSDC recibidas por la RNEC en el segundo trimestre de 2023.....	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 segundo trimestre de 2023.	11

Reporte de la información: Registradores Distritales y Delegados Departamentales en el Nivel Desconcentrado: Formato FURCS Oficinas Centrales: TITÁN Grupo de PQR: AFURCS y TITÁN	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 SEGUNDO TRIMESTRE- 2023