



INFORME DE PQRSDC DE LA RNEC

Cuarto trimestre de 2023



**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 2023 a 31 de diciembre de 2023)**

2

Bogotá, D.C., 31 de enero de 2024



**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 2023. 4
 - Tiempos legales y promedio de tratamiento y respuesta de las solicitudes de PQRSDC recibidas en el cuarto trimestre de la vigencia 2023. 6
 - Traslados por competencia a las solicitudes de PQRSDC recibidas en el cuarto trimestre de la vigencia 2023. 8
 - Servicios con mayor número de Peticiones, Quejas, Reclamos y Sugerencias en el cuarto 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.
- ¡Error! Marcador no definido.**

 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 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 cuarto 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 cuarto trimestre de la vigencia 2023.

La Registraduría Nacional del Estado Civil – RNEC recibió y tramitó durante el cuarto trimestre de la vigencia 2023, un total de **68.374** PQRSDC.

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

SOLICITUDES/MES	OCTUBRE	NOVIEMBRE	DICIEMBRE	TOTAL
PQRSDC	34404	20267	13703	68374

Fuente. Coordinación de Peticiones, Quejas y Reclamos.


El mayor número de solicitudes fueron recibidas en el mes de octubre en el cual se recibieron 34.404 PQRSDC, correspondientes al (50,32%) del total de peticiones. En el mes de noviembre se recibieron un total de 20.267 (29,64%) de las solicitudes y en diciembre 13.703, el (20,04%) 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 octubre y el 31 de diciembre de 2023 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.

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 44,42% (30.371) fueron recibidas en el nivel central y 55,58% (38.003) fueron recibidas en el nivel desconcentrado.

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

NIVEL ADMINISTRATIVO/MES	OCTUBRE	NOVIEMBRE	DICIEMBRE	TOTAL
Nivel central	12185	10427	7759	30371
Nivel Desconcentrado	22219	9840	5944	38003
Total general	34404	20267	13703	68374

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 68,43% (46.786) del total de PQRSDC (68.374), seguido por el medio físico o de recibo de correspondencia con el 24,38% (16.670), canal presencial el cual concentró la radicación del 6.23% (4.260) y por último el canal telefónico en el cual se recibieron el 0,96% (658) 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 2023 discriminadas por el canal de atención por medio del cual se recibió la solicitud.

CANAL DE ATENCIÓN/MES	OCTUBRE	NOVIEMBRE	DICIEMBRE	TOTAL
Virtual	19058	16367	11361	46786
Medio Físico	11891	3119	1660	16670
Presencial	3219	566	475	4260
Telefónico	236	215	207	658
Total general	34404	20267	13703	68374

Fuente. Coordinación de Peticiones, Quejas y Reclamos.

Del total de 68.374 PQRSDC recibidas, 59.662, es decir, el 87,26%, corresponden a peticiones, 3.162 (4,62) a solicitudes de acceso a la información⁵, 2.877 (4,21%) a reclamos, 1.263 (1,85%) a denuncias, 617 (0,90%) a quejas, 547 (0,80%) a consultas, 133 (0,19%) a felicitaciones, 62 (0,09%) a sugerencias y 51 (0,07%) a peticiones entre autoridades.

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 2023 discriminado por tipo de solicitud.

TIPOLOGÍA DE LA SOLICITUD	OCTUBRE	NOVIEMBRE	DICIEMBRE	TOTAL
Petición	30058	17759	11845	59662
Solicitud de acceso a la información pública	846	1181	1135	3162
Reclamo	1661	814	402	2877
Denuncia	1153	76	34	1263
Queja	344	173	100	617
Consulta	259	173	115	547
Felicitación	48	55	30	133
Sugerencia	35	21	6	62
Peticiones entre autoridades		15	36	51
Total general	34404	20267	13703	68374

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 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 cuarto 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	OCTUBRE	NOVIEMBRE	DICIEMBRE	TOTAL
Cerrada	2,6	2,4	2,3	2,4
Total general	2,6	2,4	2,3	2,4

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 2023.

TIPOLOGÍA DE LA SOLICITUD	OCTUBRE	NOVIEMBRE	DICIEMBRE	TOTAL
Felicitación	7,4	7,5	7,4	7,4
Queja	3,7	4,8	5,6	4,9
Reclamo	2,9	6,3	4,1	4,1
Sugerencia	7,5	2,5	2,3	4,1
Solicitud de acceso a la información pública	2,1	3,4	4,2	3,9
Denuncia	3,3	4,8	3,6	3,7
Peticiones entre autoridades			2,6	2,6
Petición	2,6	2,3	2,1	2,4
Consulta	1,6	1,5	2,4	1,8
Total general	2,6	2,4	2,3	2,4

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, las felicitaciones y las denuncias registraron un tiempo promedio aproximado de tratamiento y cierre de 5 días; los reclamos, las sugerencias y las solicitudes de acceso a la información pública⁶ registraron un tiempo promedio aproximado de tratamiento y cierre de 4 días; las consultas registraron un tiempo promedio aproximado de tratamiento y cierre de 2 días y las peticiones un tiempo aproximado de 2 días.

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 2023.

SOLICITUDES DE ACCESO A LA INFORMACIÓN PÚBLICA	OCTUBRE	NOVIEMBRE	DICIEMBRE	TOTAL
Trasladadas	2,7	3,7	2,5	3,0
Redireccionadas	2,3	2,3	2,2	2,3
Cerradas con respuesta.	2,6	2,4	2,1	2,4

Fuente. Coordinación de Peticiones, Quejas y Reclamos

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


Del total de 68.374 PQRSDC recibidas, 2.032 correspondientes al 2,97%, fueron redireccionadas o trasladadas por competencia. Se redireccionaron 1.830 (90,06%) a nivel interno, y 202 (9,94%) 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 2023.

TRASLADOS Y REDIRECCIONAMIENTOS POR COMPETENCIA	OCTUBRE	NOVIEMBRE	DICIEMBRE	TOTAL
Direccionamientos por competencia	710	724	396	1830
Petición	696	708	381	1785
Reclamo	5	7	4	16
Solicitud de acceso a la información pública	3	6	5	14
Consulta	4	1	2	7
Queja	1	2	4	7
Denuncia	1			1
Traslados por competencia.	99	74	29	202
Petición	84	59	26	169
Queja	2	11	0	13
Denuncia	6	1	2	9
Reclamo	6	0	0	6
Consulta	1	1	1	3
Solicitud de acceso a la información pública	0	2	0	2
Total general	809	798	425	2032

Fuente. Coordinación de Peticiones, Quejas y Reclamos

Del total de solicitudes de acceso a la información pública radicadas y tramitadas en el cuarto trimestre (3.162), el 96,83% (3.062) fueron reportadas cerradas, de las cuales el 96,33% (3.046) se cerraron con respuesta; el 0,44% (14) se direccionaron a otra unidad.

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

Aprobado: 15/11/2017

Adicionalmente, el 3,16% (100) 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	796	1181	1085	3062
(*) Cerrada con respuesta	793	1173	1080	3046
(*) Redireccionada	3	6	5	14
(*)Trasladada	0	2	0	2
En trámite de respuesta	50		50	100
Total General	846	1181	1135	3162


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

En el cuarto trimestre de la vigencia 2023 se recibieron a nivel nacional un total de 68.374 PQRSDC. El 44.42% reportado por el nivel central y el 55.58% 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 21.32% del total de PQRSDC recibidas; en el nivel desconcentrado fue la Delegación de Meta, 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 0.10% del total. El canal virtual fue el más usado por los usuarios para la presentación de solicitudes, con un 68.43% y, con un 21.15%, el correo electrónico institucional es el medio de recepción más utilizado.

Durante el cuarto trimestre de la vigencia 2023, las peticiones representaron el 87.26% del total de PQRSDC recibidas en la entidad, para un total de 59.662 peticiones. Los diez principales trámites, servicios y asuntos objeto de solicitudes ciudadanas fueron: 1) Exoneración de jurados de votación; 2) Otras solicitudes relacionadas con el trámite de Cedula de Ciudadanía; 3) Expedición de certificados excepcionales; 4) Otras solicitudes relacionadas con Jurados de votación; 5) solicitudes relacionadas con la expedición de copias de registro civil; 6) otras solicitudes relacionadas con el trámite de registro civil de nacimiento; 7) expedición de certificado electoral; 8) peticiones relacionadas con otros asuntos electorales; 9) peticiones relacionadas con anulación, corrección, reconstrucción y/o reposición del registro civil; 10) Peticiones relacionadas con Agendamiento.

Las quejas y reclamos representaron para el periodo el 5.11% del total de PQRSDC recibidas en la entidad (68.374), para un total de 3.494 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 2023 representaron el 4.21% del total de PQRSDC recibidas en la entidad (68.374) con un total de 2.877 reclamos. Los cinco principales asuntos, trámites y servicios objeto de reclamos, fueron: 1) demora excesiva en para el trámite de cédula de ciudadanía; 2) reclamos relacionados con el proceso de inscripción de cédulas de ciudadanía; 3) dificultades con la activación de cédula de ciudadanía digital; 4) demora excesiva en para el trámite de tarjeta de identidad y 5) otros reclamos relacionados a electoral.

Las quejas en cuarto trimestre representaron el 0.9% del total de PQRSDC recibidas en la entidad (68.374) con un total de 617 quejas. Los cinco principales asuntos objeto de queja fueron los siguientes: 1) otras actuaciones de un servidor público de la Registraduría; 2) la insatisfacción en la atención presencial; 3) No competencia de la Registraduría; 4) No atención presencial; 5) atención irrespetuosa de un servidor público.

Para el macroproceso de Registro Civil e Identificación, en cuarto trimestre del 2023, las quejas y reclamos representaron el 2.47% del total de PQRSDC recibidas en la entidad, para un total de 1.691 quejas y reclamos. Los cinco principales asuntos, trámites y servicios objeto de reclamos fueron: 1) demora excesiva en para el trámite de cédula de ciudadanía; 2) dificultades con la activación de cédula de ciudadanía digital; 3) demora excesiva en para el trámite de Tarjeta de Identidad 4) Dificultades con el registro civil digital 5) otros asuntos relacionados con la cédula de ciudadanía.

Para el macroproceso Electoral, en cuarto trimestre del 2023, las quejas y reclamos representaron el 1.19% del total de PQRSDC recibidas en la entidad, para un total de 814 quejas y reclamos. Los principales asuntos, trámites y servicios objeto de reclamos fueron: 1) reclamos sobre inscripción de cédulas; 2) otros reclamos electorales; 3) designación Jurados de Votación; 4) asuntos relacionados con trashumancia electoral; 5) reclamos sobre inconsistencias en el censo electoral.

Las sugerencias en cuarto trimestre representaron el 0.09% del total de PQRSDC recibidas en la entidad con un total de 62 sugerencias.

Tabla No. 11 Servicios de la RNEC que presentaron el mayor número de solicitudes – PQRSDC en el cuarto trimestre de 2023.

Tipología y Eje Temático de la solicitud	OCTUBRE	NOVIEMBRE	DICIEMBRE	Total general
Petición	30058	17759	11845	59662
P. E.L. Exoneración jurados de votación .	9639	1132	269	11040
P. I.D. C.C. Otros.	2471	3593	2276	8340
P. I.D. C.C. Certificados Excepcionales.	2627	2448	2306	7381
P. E.L. Jurados de votación .	5208	378	149	5735



**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. Expedición de copias.	1366	1551	959	3876
P. I.D. R.C.N. Otros.	1016	1198	1277	3491
P. E.L. Certificado Electoral.	248	1641	526	2415
P. E.L. Otros.	699	505	264	1468
P. I.D. R.C. Anulación/Corrección/Reconstrucción/Reposición.	381	459	266	1106
P. I.D. C.C. Agendamiento.	318	317	269	904
P. I.D. C.C. Estado del trámite.	399	301	166	866
P. I.D. R.C.D. Otros.	207	311	240	758
P. G.T.H. Certificaciones Laborales.	157	247	300	704
P. I.D. C.C. Estado del trámite.	343	194	87	624
P. Otros	4979	3484	2491	10954
Queja	344	173	100	617
Q. Otras actuaciones servidor Público RNEC.	84	26	21	131
Q. Por insatisfacción en atención presencial.	33	43	43	119
Q. No competencia de la RNEC.	6	36	9	51
Q. Por no atención presencial.	4	15	9	28
Q. Por atención irrespetuosa del servidor público.	5	4	2	11
Q. Por la actuación de un Delegado de la Registraduría en un puesto de votación.	2	2	2	6
Q. Por insatisfacción en atención telefónica.	2	2	2	6
Q. Por incumplimiento en el horario de atención.	1	1	3	5
Q. Por la actuación de un jurado de votación.	3	1	1	5
Q. Por la actuación de un jurado de votación.		3	1	4
Q. Por la actuación de un facilitador electoral.			3	3
Q. Por la actuación de un facilitador electoral.	3			3
Q. Por no atención de llamadas telefónicas.		1	1	2
Q. Por la actuación de un Delegado de la Registraduría en un puesto de votación.		1	1	2
Q. Otros	201	38	2	241
Consulta	259	173	115	547
C. Identificación	118	143	102	363
C. Electoral	25	11	7	43
C. Administrativas	1	3	5	9
C. Jurídica	5	1	1	7
C. Otros	110	15		125
Reclamo	1661	814	402	2877
R. I.D. C.C. Demora excesiva trámite.	372	204	79	655
R. E.L. Inscripción de cédulas.	386	11	3	400
R. I.D. C.C. Dificultades con la activación de cédula digital	80	90	96	266
R. I.D. T.I. Demora excesiva trámite.	58	123	19	200
R. E.L. Otros.	62	52	11	125
R. E.L. Designación Jurados de Votación.	89	22	6	117
R. I.D. R.C. – Dificultades con el registro civil digital.	74	20	21	115
R. I.D. C.C. Otros.	26	44	36	106
R. E.L. Transhumancia.	47	3	6	56



**REGISTRADURÍA
NACIONAL DEL ESTADO CIVIL**

PROCESO

SISTEMA DE GESTIÓN
Y MEJORAMIENTO INSTITUCIONAL

CÓDIGO

SGFL01

FORMATO

INFORME

VERSIÓN

0

Aprobado: 15/11/2017

R. I.D. C.C. – Trámite cédula de ciudadanía digital	19	18	8	45
R. I.D. R.C.N. Otros.	9	21	14	44
R. E.L. Inconsistencia en el Censo Electoral.	35	3	2	40
R. G.T.H. Otros.	19	12	3	34
R. I.D. R.C. Expedición de copias.	14	3	5	22
R. Otros	232	37		269
Sugerencia	35	21	6	62
S. I.D. Cédula de Ciudadanía.	5	9	3	17
S. E.L. Electoral.	9	2		11
S. I.D. Tarjeta de Identidad.	1	5	1	7
S. G.T.H. Gestión Del Talento Humano.	4	1		5
S. I.D. Registro Civil.	4		1	5
S. C.P. Otras.		1	1	2
S. G.T.I. Mejora acceso a las plataformas para trámites página web.		1		1
S. Otros	12	2		14
Solicitud de acceso a la información pública	846	1181	1135	3162
A.I.P. E.L. Beneficios Certificado Electoral.	3	1	6	10
A.I.P. E.L. Calendario Electoral.	1	2		3
A.I.P. E.L. Capacitación Jurados de Votación.	67			67
A.I.P. E.L. Causales exoneración Jurados de Votación.	129	2	1	132
A.I.P. E.L. Censo Electoral.	91	4	5	100
A.I.P. E.L. Estadísticas Electorales.	1	3	2	6
A.I.P. E.L. Formularios electorales.	4	5	7	16
A.I.P. E.L. Mecanismos de participación.	1	1		2
A.I.P. E.L. Mecanismos de participación.			1	1
A.I.P. E.L. Otra Información Electoral.	46	35	7	88
A.I.P. E.L. Procesos y procedimientos electorales.	2	4	6	12
A.I.P. E.L. Requisitos acreditación de Testigos Electorales.	2			2
A.I.P. E.L. Requisitos inscripción de Candidatos.	1			1
A.I.P. E.L. Requisitos Inscripción de la Cédula de Ciudadanía.	3			3
A.I.P. Otros	495	1124	1100	2719
Felicitación	48	55	30	133
F. A la RNEC por su gestión.	23	36	16	75
F. A un Servidor Público por disposición en la atención.	3	8	10	21
F. A una Dependencia por su gestión.	5	9	3	17
F. A un Servidor Público por su gestión.	6		1	7
F. A la RNEC por la logística electoral dispuesta para la jornada de votación.	4			4
F. Otros	7	2		9
Denuncia	1153	76	34	1263
D. Servidor Público RNEC.	42	6	11	59
D. No competencia de la RNEC.	27	21	8	56



**REGISTRADURÍA
NACIONAL DEL ESTADO CIVIL**

PROCESO

SISTEMA DE GESTIÓN
Y MEJORAMIENTO INSTITUCIONAL

CÓDIGO

SGFL01

FORMATO

INFORME

VERSIÓN

0

Aprobado: 15/11/2017


D. Denuncia de Corrupción.	11	16	5	32
D. Noticias Falsas RNEC.	8	5	2	15
D. Transhumancia.	7	4	2	13
D. Dependencia de la Entidad.	4	4	1	9
D. Cobro indebido de dineros.	5	2	2	9
D. Inscripción irregular de listas o candidatos.	5	2	2	9
D. Suplantación identificación.	1		1	2
D. Otros	1043	16		1059
Otros		15	36	51
Total General	34404	20267	13703	68374

Fuente. Coordinación de Peticiones, Quejas y Reclamos

Las solicitudes ciudadanas recibidas en la Registraduría Nacional del Estado Civil (cuarto trimestre 2023 – 68.374) disminuyeron en un 30.69% con respecto a las recibidas en el mismo periodo de gestión de la vigencia anterior (cuarto trimestre 2022 – 89.363) y aumentaron en un 18.25% con respecto a las PQRSDC recibidas en el trimestre inmediatamente anterior (tercer trimestre 2023 – 55.897).

En lo que respecta al comportamiento de las quejas y reclamos recibidos en cuarto trimestre de la vigencia 2023 frente al mismo periodo de gestión de la vigencia anterior (cuarto trimestre 2022), aumentó el número de quejas y reclamos recibidos. Mientras en cuarto trimestre del 2022 se recibieron 1.577 quejas y reclamos, en cuarto trimestre del 2023 se registraron 3.494 quejas y reclamos. Por otra parte, en términos relativos el porcentaje de participación de las quejas y reclamos frente al total de solicitudes también aumentó, mientras en cuarto trimestre del 2022 las quejas y reclamos representaban aproximadamente el 1.76% del total de PQRSDC (89.363), en cuarto trimestre del 2023, representaron el 5.11% del total de solicitudes (68.374).

Haciendo una comparación entre el comportamiento de las quejas y reclamos recibidos en el cuarto trimestre de la vigencia 2023 frente al periodo inmediatamente anterior (segundo trimestre 2023), se observa una disminución en su participación frente al total de PQRSDC recibidas. Mientras en el tercer trimestre del 2023 se recibieron 2.978 quejas y reclamos, las cuales representaron 5,33% del total de solicitudes, en cuarto trimestre del 2023 se registraron 3.494 quejas y reclamos, las cuales representaron el 5.11% 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 2023 discriminado por mes.....	4
Tabla No. 2 Total de PQRSDC recibidas por la RNEC en el cuarto trimestre de la vigencia 2023 discriminado por nivel administrativo.	5
Tabla No. 3. Total de PQRSDC recibidas por la RNEC en el cuarto 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 cuarto 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 cuarto 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 Cuarto trimestre de 2023.....	8
Tabla No. 9 Total de Traslados de las PQRSDC recibidas por la RNEC en el cuarto 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 cuarto trimestre de 2023.....	10

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: Mauren Lorena Salazar Avila Servidora del Grupo PQR.
Consolidación y presentación del informe trimestral: Diego Fernando Zabala Baracaldo Coordinador de Peticiones, Quejas y Reclamos	Aprobación del informe:



**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- 2023