



INFORME DE PQRSDC DE LA RNEC

Primer trimestre de 2021

“La Registraduría del Siglo XXI”



**REGISTRADURÍA
NACIONAL DEL ESTADO CIVIL**

PROCESO

SISTEMA DE GESTIÓN
Y MEJORAMIENTO INSTITUCIONAL

CÓDIGO

SGFL01

FORMATO

INFORME

VERSIÓN

0

Aprobado: 15/11/2017

INFORME

**INFORME DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS, DENUNCIAS
Y CONSULTAS (PQRSDC)
Primer trimestre
(Periodo 1 de enero de 2021 a 31 de marzo de 2021)**

2

Bogotá, D.C., 30 de abril de 2021

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

Aprobado: 15/11/2017

TABLA DE CONTENIDO

- Estadísticas de las solicitudes de PQRSDC recibidas en el primer trimestre de la vigencia 2021. 4
- Tiempos legales y promedio de tratamiento y respuesta de las solicitudes de PQRSDC recibidas en el primer trimestre de la vigencia 2021. 6
- Traslados por competencia a las solicitudes de PQRSDC recibidas en el primer trimestre de la vigencia 2021. 9
- Servicios con mayor número de Peticiones, Quejas, Reclamos y Sugerencias en el primer trimestre de la vigencia 2021. 10
- Comparativo de las PQRSDC recibidas en el periodo de gestión frente al periodo inmediatamente anterior y el mismo periodo en la vigencia anterior. 14

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

Aprobado: 15/11/2017

INFORME DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS, DENUNCIAS Y CONSULTAS (PQRSDC) RECIBIDAS POR LA REGISTRADURÍA NACIONAL DEL ESTADO CIVIL (RNEC)¹ EN EL PRIMER TRIMESTRE - VIGENCIA 2021.

En cumplimiento de las disposiciones legales contenidas en el literal h del artículo 11 de la Ley 1712 de 2014, “por medio de la cual se crea la Ley de Transparencia y del Derecho de Acceso a la Información Pública Nacional”², y el artículo 52 del Decreto reglamentario 103 de 2015³, se presenta el informe consolidado de Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias, Denuncias, Consultas y solicitudes de acceso a la información pública (PQRSDC), recibidas por la Registraduría Nacional del Estado Civil en el primer trimestre de la vigencia 2021, el cual consolida la información estadística de las solicitudes recibidas, los tiempos promedio de tratamiento y respuesta, los traslados por competencia y los servicios sobre los que se presenta el mayor número de solicitudes.

➤ Estadísticas de las solicitudes de PQRSDC recibidas en el primer trimestre de la vigencia 2021.

La Registraduría Nacional del Estado Civil – RNEC recibió y tramitó durante el primer trimestre de la vigencia 2021, un total de **55.575** PQRSDC.

Tabla No. 1 Total de PQRSDC recibidas por la RNEC en el primer trimestre de la vigencia 2021 discriminado por mes.

SOLICITUDES/MES	ENERO	FEBRERO	MARZO	TOTAL
PQRSDC	19143	19349	17083	55575

Fuente. Coordinación de Peticiones, Quejas y Reclamos.

El mayor número de solicitudes fueron recibidas en el mes de febrero, en el cual se recibieron 19.349 PQRSDC, correspondientes al (34,82%) del total de peticiones. En el mes de enero se recibieron un total de 19.143 (34,45%) de las solicitudes y en marzo 17.083, el (30,74%) restante.

¹ La información corresponde al consolidado de los derechos de petición (Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias, Denuncias, Consultas, Solicitudes de Acceso a la información, Solicitudes de Orientación y Felicitaciones) recibidas por los canales de atención presencial, virtual, telefónico y físico entre el 1 de enero y el 31 de marzo de 2021 en el nivel central y desconcentrado de la RNEC. La información fue consolidada por el Grupo de Peticiones, Quejas y Reclamos de la Oficina de Planeación del nivel central y reportada por los enlaces de Peticiones Quejas y Reclamos del nivel desconcentrado por medio del Formato Único para el Registro, Control y Seguimiento de las PQRSDC y por las áreas del nivel central, por medio del aplicativo Sistema Interno de Correspondencia (SIC).

² Ley 1712 de 2014. “Artículo 11. Información mínima obligatoria respecto a servicios, procedimientos y funcionamiento del sujeto obligado. Todo sujeto obligado deberá publicar la siguiente información mínima obligatoria de manera proactiva (...)h) Todo mecanismo de presentación directa de solicitudes, quejas y reclamos a disposición del público en relación con acciones u omisiones del sujeto obligado, junto con un informe de todas las solicitudes, denuncias y los tiempos de respuesta del sujeto obligado”.

³ Decreto reglamentario 103 de 2015. “Artículo 52. Informes de solicitudes de acceso a información. De conformidad con lo establecido en el literal h) del artículo 11 de la Ley 1712 de 2014, los sujetos obligados deberán publicar los informes de todas las solicitudes, denuncias y los tiempos de respuesta. Respecto de las solicitudes de acceso a información pública, el informe debe discriminar la siguiente información mínima: (1) El número de solicitudes recibidas. (2) El número de solicitudes que fueron trasladadas a otra institución. (3) El tiempo de respuesta a cada solicitud. (4) El número de solicitudes en las que se negó el acceso a la información.

Parágrafo 1°. Los sujetos obligados de la Ley 1712 de 2014, que también son sujetos de la Ley 190 de 1995, podrán incluir los informes de solicitudes de acceso a la información a que se refiere el presente artículo, en los informes de que trata el artículo 54 de la Ley 190 de 1995.

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

Aprobado: 15/11/2017

El 51.37% (28.547) fueron recibidas en el nivel desconcentrado y 48.63% (27.028) fueron recibidas en el nivel central.

Tabla No. 2 Total de PQRSDC recibidas por la RNEC en el primer trimestre de la vigencia 2021 discriminado por nivel administrativo.⁴

NIVEL ADMINISTRATIVO/MES	ENERO	FEBRERO	MARZO	TOTAL
Nivel central	9562	9619	7847	27028
Nivel Desconcentrado	9581	9730	9236	28547
Total general	19143	19349	17083	55575

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 62,12% (34.524) del total de PQRSDC (55.575) debido a la pandemia del coronavirus, seguido por el canal medio físico o de recibo de correspondencia, el cual concentró la radicación del 21,24% (11.802), el canal presencial en el cual se recibieron el 8,52% (4.735) y por último el canal telefónico en el cual se recibieron el 8,12% (4.514) de las PQRSDC formuladas a la RNEC durante este periodo. Los datos estadísticos pueden ser consultados en la siguiente tabla:

Tabla No. 3. Total de PQRSDC recibidas por la RNEC en el primer trimestre de 2021 discriminadas por el canal de atención por medio del cual se recibió la solicitud.

CANAL DE ATENCIÓN/MES	ENERO	FEBRERO	MARZO	TOTAL
Virtual	12389	11835	10300	34524
Medio Físico	3819	4294	3689	11802
Presencial	1050	1709	1976	4735
Telefónico	1885	1511	1118	4514
Total general	19143	19349	17083	55575

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 55.575 PQRSDC recibidas, 42.363, es decir, el 76,23%, corresponden a peticiones, 6.444 (11.60%) a orientación, 3.373 (6.07%) a reclamos, 1.791 (3.22%) a solicitudes de acceso a la información⁵, 610 (1.10%) a consultas, 513 (0,92%) a quejas, 268 (0.48%) a felicitaciones, 183 (0,33%) a denuncias y 30 (0,05%) a sugerencias.

Tabla No. 4 Total de PQRSDC recibidas por la RNEC en el primer trimestre de la vigencia 2021 discriminado por tipo de solicitud.

TIPOLOGÍA DE LA SOLICITUD	ENERO	FEBRERO	MARZO	TOTAL
Petición	14516	14559	13288	42363
Orientación	2401	2200	1843	6444
Reclamo	1120	1258	995	3373
Solicitud de acceso a la información pública	680	574	537	1791
Consulta	144	331	135	610
Queja	174	177	162	513
Felicitación	80	102	86	268
Denuncia	17	139	27	183
Sugerencia	11	9	10	30
Total	19143	19349	17083	55575

Fuente. Coordinación de Peticiones, Quejas y Reclamos.

6

➤ **Tiempos legales y promedio de tratamiento y respuesta de las solicitudes de PQRSDC recibidas en el primer trimestre de la vigencia 2021.**

Los tiempos de respuesta y tratamiento de la Registraduría Nacional del Estado Civil, previstos en la normativa vigente y en el procedimiento de atención de Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias, Denuncias y Consultas (PQRSDC) SCPD01, son los siguientes:

Tabla No. 5 Tiempos de respuesta y tratamiento de la Registraduría Nacional del Estado Civil.

ANÁLISIS DE GESTIÓN PROCEDIMIENTO DE PQRSDC	TIEMPOS DE TRATAMIENTO Y RESPUESTA
Respuesta a peticiones de interés general y particular –(Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias, Denuncias y Consultas)	15 días hábiles siguientes a la recepción
Respuesta a petición de documentos y solicitudes de acceso a información pública	10 días hábiles siguientes a la recepción
Respuesta a consultas	30 días hábiles siguientes a la recepción
Respuesta a peticiones entre autoridades	10 días hábiles siguientes a la recepción
Informes a congresistas	5 días hábiles siguientes a la recepción
Traslado por competencia a otra Entidades	5 días hábiles siguientes a la recepción
Redireccionamiento por competencia	2 días hábiles siguientes a su recepción
Peticiones que no pueden ser resueltas en los términos previstos anteriormente	Máximo el doble de los tiempos previstos, previa comunicación al

⁵ Información discriminada en cumplimiento del Numeral 1 del artículo 52 del Decreto 103 de 2015 "Por la cual se reglamenta parcialmente la Ley 1712 de 2014 y se dictan otras disposiciones"

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

Aprobado: 15/11/2017

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

Fuente. Coordinación de Peticiones, Quejas y Reclamos

Con ocasión al Estado de Emergencia Económica, Social y Ecológica generado por la pandemia de la COVID 19, el Gobierno Nacional decidió ampliar los términos para atender las peticiones que se encuentren en curso o que se radiquen durante la emergencia.⁶

A continuación, se relacionan los términos para atender las peticiones que se encuentren en trámite y se reciban por la Registraduría Nacional desde el 17 de marzo de 2020 y durante el Estado de Emergencia Económica, Social y Ecológica generado por la pandemia del COVID 19. *(En azul los cambios establecidos a los términos de respuesta en la citada normativa, los cuales estuvieron vigentes durante todo el trimestre).*

Respuesta a peticiones de interés general y particular	30 días hábiles siguientes a la recepción
Respuesta a petición de documentos y e información	20 días hábiles siguientes a la recepción
Respuesta a consultas	35 días hábiles siguientes a la recepción
Respuesta a peticiones entre autoridades	10 días hábiles siguientes a la recepción
Informes a congresistas	5 días hábiles siguientes a la recepción
Traslado por competencia a otra Entidades	5 días hábiles siguientes a la recepción
Redireccionamiento por competencia	4 días hábiles siguientes a su recepción
Peticiones que no pueden ser resueltas en los términos previstos anteriormente	Se puede ampliar máximo el doble de los tiempos previstos previa comunicación al petionario.
Peticiones relativas a la efectividad de otros derechos fundamentales.	Aplican los términos previstos en el procedimiento vigente de Atención de PQRSDCS).

7

Las PQRSDC recibidas por la RNEC en el primer trimestre de la vigencia 2021 fueron objeto de tratamiento en un tiempo promedio de 2 días hábiles. Fueron cerradas con respuesta en un promedio de 10 días y archivadas en un promedio de 2 días.

Tabla No. 6 Total tiempo promedio (días hábiles) de tratamiento y respuesta a las solicitudes recibidas por la Registraduría Nacional del Estado Civil.

TIEMPO PROMEDIO DE TRATAMIENTO Y RESPUESTA	ENERO	FEBRERO	MARZO	TOTAL
Cerrada	11,01	9,25	5,77	10
Archivada	2,50	2,04	1,87	2
Total general	2,65	2,14	1,90	2

Fuente. Coordinación de Peticiones, Quejas y Reclamos

⁶ Medida 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.

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

Aprobado: 15/11/2017

Los días promedio de tratamiento y cierre de las diferentes modalidades de solicitudes tramitadas ante la Registraduría Nacional del Estado Civil, se exponen en la tabla que se presenta a continuación:

Tabla No. 7 Total tiempos promedio de respuesta y tratamiento (días hábiles) a las PQRSDC en el primer trimestre de 2021.

TIEMPOS DE TRATAMIENTO Y RESPUESTA	ENERO	FEBRERO	MARZO	TOTAL
Petición	3,13	2,52	2,10	3
Queja	2,80	1,78	2,37	2
Consulta	7,32	2,84	3,24	4
Reclamo	1,59	1,53	2,44	2
Sugerencia	3,00	4,78	2,00	3
Solicitud de acceso a la información pública	2,31	2,12	2,41	2
Felicitación	1,35	0,58	1,16	1
Orientación	0,02	0,00	0,01	1
Denuncia	3,53	2,36	1,62	2
Total general	2,64	2,13	1,90	2

Fuente. Coordinación de Peticiones, Quejas y Reclamos

8

Por modalidad de solicitud, los tiempos promedio de tratamiento y respuesta aproximados para las distintas solicitudes son los siguientes: las consultas registraron un tiempo promedio aproximado de tratamiento y cierre de 4 días; las peticiones y sugerencias un tiempo promedio de tratamiento y cierre de 3 días; las quejas, los reclamos y las solicitudes de acceso a la información pública⁷ registraron un tiempo promedio aproximado de tratamiento y cierre de 2 días y las orientaciones y las felicitaciones fueron resueltas el mismo día en que fueron presentadas.

En lo que respecta a las solicitudes de acceso a la información pública se encuentra que las mismas fueron trasladadas en un término promedio de 3 días, redireccionadas en un término de 2 días, cerradas con respuesta en un tiempo promedio aproximado de 2 días, y archivadas en un tiempo promedio aproximado de 5 días.⁸

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"

⁸ 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. 8 Total tiempos promedio de respuesta y tratamiento (días hábiles) a las solicitudes de acceso a la información pública en el Primer trimestre de 2021.

SOLICITUDES DE ACCESO A LA INFORMACIÓN PÚBLICA	ENERO	FEBRERO	MARZO	TOTAL
Trasladadas	2,00	6,00	3,00	3,67
Redireccionadas	1,68	2,06	2,53	2,11
Cerradas con respuesta.	2,31	2,10	2,36	2,26
Archivada	1,00	6,67	6,20	5,30

Fuente. Coordinación de Peticiones, Quejas y Reclamos

➤ **Traslados por competencia a las solicitudes de PQRSDC recibidas en el primer trimestre de la vigencia 2021.**

Del total de 55.575 PQRSDC recibidas 6.334, correspondientes al 11,31%, fueron redireccionadas o trasladadas por competencia. 6.218 (98%) redireccionadas a nivel interno, y 116 (2%) fueron trasladadas por competencia a otra institución.

Tabla No. 9 Total de Traslados de las PQRSDC recibidas por la RNEC en el primer trimestre de 2021.

TRASLADOS Y REDIRECCIONAMIENTOS POR COMPETENCIA	ENERO	FEBRERO	MARZO	TOTAL
Direccionamientos por competencia	1944	2160	2114	6218
Petición	1589	1704	1712	5005
Queja	64	66	55	185
Consulta	13	35	17	65
Reclamo	233	310	267	810
Sugerencia	2	3	6	11
Solicitud de acceso a la información pública	34	33	40	107
Felicitación	3	1	3	7
Orientación	5	4	8	17
Denuncia	1	4	6	11
Traslados por competencia.	43	37	36	116
Petición	38	33	30	101
Queja	2	2	1	5
Consulta			3	3
Reclamo	2		1	3
Solicitud de acceso a la información pública	1	1	1	3
Denuncia		1		1
Total general	1987	2197	2150	6334

Fuente. Coordinación de Peticiones, Quejas y Reclamos

Del total de solicitudes de acceso a la información pública radicadas y tramitadas en el primer trimestre (1.791), el 94% (1.689) fueron reportadas cerradas, de las cuales el 93,48% (1.579) se cerraron con respuesta; el 6,33% (107) se direccionaron a otra unidad; el 0,17% (3) fueron

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

Aprobado: 15/11/2017

trasladas a otra entidad. Adicionalmente, 0.55% (10) se reportan archivadas, y el 5,13% (92) fueron reportadas en trámite al momento del cierre del informe.⁹

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

ESTADO Y TRATAMIENTO	ENERO	FEBRERO	MARZO	TOTAL
Cerrada	653	536	500	1689
(*) Cerrada con respuesta	618	502	459	1579
(*) Redireccionada	34	33	40	107
(*) Traslada	1	1	1	3
Archivada	2	3	5	10
En trámite de respuesta al momento del reporte	25	35	32	92
Total general	680	574	537	1791

➤ **Servicios con mayor número de Peticiones, Quejas, Reclamos y Sugerencias en el primer trimestre de la vigencia 2021.**

En el primer trimestre de la vigencia 2021 se recibieron a nivel nacional un total de 55.575 PQRSDC: 19.143 (34.45%) en enero, 19.349 (34.82%) en febrero y 17.083 (30.74%) en marzo; el 48,63% reportadas por el nivel central y el 51,37% 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 29.47% del total de PQRSDC recibidas y en el nivel desconcentrado la Delegación de Antioquia la cual reportó el 5,83% de las solicitudes a nivel nacional. En lo que respecta al país de procedencia de las solicitudes, la gran mayoría son de Colombia, siendo Venezuela 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 62.12% y con un 42.35% el Formulario Virtual de Atención es el medio de recepción más utilizado.

Durante el primer trimestre de la vigencia 2021 las peticiones representaron el 76.21% del total de PQRSDC recibidas en la entidad para un total de 42.354 peticiones. Los diez principales trámites, servicios y asuntos objeto de solicitudes ciudadanas, fueron: a) la expedición de copias de registro civil; b) expedición de certificados; c) peticiones relacionadas con certificado electoral; d) solicitud de agendamiento para tramitar la cedula de ciudadanía; e) otras solicitudes relacionadas con el trámite de la cedula de ciudadanía; f) otros asuntos relacionados con el registro civil de nacimiento; g) peticiones relacionadas con anulación, corrección, reconstrucción y/o reposición del registro civil; h) peticiones reaccionadas con el traslado de cedula de ciudadanía; i) solicitud de agendamiento para tramitar la tarjeta de identidad y j) oficina de inscripción de registro civil.

Las quejas y reclamos representaron para el trimestre, aproximadamente el 6.99% del total de PQRSDC recibidas en la entidad (55.575), para un total de 3.886 quejas y reclamos.

⁹ Ibídem

 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 primer trimestre de 2021 representaron el 6.07% del total de PQRSDC recibidas en la entidad (55.575) con un total de 3.373 reclamos. Los cinco principales asuntos, trámites y servicios objeto de reclamos, fueron: a) la no disponibilidad de agendamiento para trámites de cédula de ciudadanía; b) dificultades en el trámite de cédula de ciudadanía digital; c) la no disponibilidad de agendamiento para trámites de tarjeta de identidad; d) demora excesiva en el trámite de cédula de ciudadanía y e) dificultades en el proceso de agendamiento de cédula de ciudadanía.

Las quejas en el primer trimestre representaron el 0,92% del total de PQRSDC recibidas en la entidad (55.575) con un total de 513 quejas. Los cinco principales asuntos objeto de queja fueron los siguientes: a) la insatisfacción en la atención presencial; b) la no atención presencial; c) la insatisfacción en la atención del chat, d) la actuación de un servidor público de la Registraduría; y el incumplimiento en el horario de atención.

Para el macroproceso Electoral en el primer trimestre de 2021, las quejas y reclamos representaron el 0.29% del total de PQRSDC recibidas en la entidad, para un total de (158) quejas y reclamos. Los cinco principales asuntos, trámites y servicios objeto de reclamos fueron: a) la designación de jurados de votación; b) otros asuntos electorales; c) inscripción de cédulas; d) la no entrega del certificado electoral y e) otros asuntos electorales.

Para el macroproceso de Registro Civil e Identificación en el primer trimestre de 2021, las quejas y reclamos representaron el 6,07% del total de PQRSDC recibidas en la entidad, para un total de (3.373) quejas y reclamos. Los cinco principales asuntos, trámites y servicios objeto de reclamos fueron: a) la no disponibilidad de agendamiento para trámites de cédula de ciudadanía; b) la no disponibilidad de agendamiento para trámites de tarjeta de identidad; c) la demora excesiva en el trámite de cédula de ciudadanía; d) dificultades en el trámite de cédula de ciudadanía digital y e) dificultades en el proceso de agendamiento de cédula de ciudadanía.

Los cinco principales asuntos, trámites y servicios objeto de quejas fueron:) a) insatisfacción en la atención presencial; b) la insatisfacción en la atención del chat; c) por la no atención presencial; d) otras actuaciones del servidor público RNEC y e) por la actuación irrespetuosa de un servidor público.

Las sugerencias en el primer trimestre representaron, el 0.05% del total de PQRSDC recibidas en la entidad, con un total de 30 sugerencias, las cuales se dirigieron a los siguientes cinco trámites y procesos: a) registro civil; b) cédula de ciudadanía; c) Identificación y Registro Civil; d) mejora en las instalaciones y accesibilidad a las oficinas y e) mejora en el acceso a las plataformas para trámites en la página web.

 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 primer trimestre de 2021.

Tipología y eje temático de la solicitud	ENERO	FEBRERO	MARZO	TOTAL
Petición	14516	14559	13288	42363
P. - I.D. - R.C. - Expedición de copias.	2217	2292	1751	6260
P - I. - Expedición de certificados	912	1473	1812	4197
P. - E.L. - Certificado Electoral.	1734	1235	1034	4003
P. - I.D. - C.C. - Agendamiento.	1142	828	636	2606
P. - I.D. - C.C. - Otros.	706	705	670	2081
P. - I.D. - R.C.N. - Otros.	561	582	568	1711
P. - I.D. - R.C. - Anulación/Corrección/Reconstrucción/Reposición.	326	415	455	1196
P. - I.D. - C.C. - Traslado.	341	334	336	1011
P. - I.D. - T.I. - Agendamiento	373	335	266	974
P. - I.D. - R.C. - Oficina de inscripción.	282	322	286	890
Queja	174	177	162	513
Q. - Por insatisfacción en atención presencial.	92	86	94	272
Q. - Por no atención presencial.	27	23	11	61
Q. - Por insatisfacción en atención del chat.	8	16	12	36
Q.- Otras actuaciones servidor Público RNEC.	7	15	10	32
No contemplado en el aplicativo de registro y control vigente	10	8	7	25
Q. -Por incumplimiento en el horario de atención.	6	9	6	21
Q. -Por atención irrespetuosa del servidor público.	4	4	10	18
Q - Q. -Servidor Público RNEC	8	3	2	13
Q. - Por insatisfacción en atención telefónica.	3	6	2	11
Consulta	144	331	135	610
C. - Identificación	38	202	67	307
C. - Jurídica		14		14
Reclamo	1120	1258	995	3373
R. - I.D. - C.C. - No disponibilidad para agendamiento.	259	360	167	786
R. - I.D. - C.C. - Trámite Cédula de Ciudadanía Digital	110	167	90	367
R. - I.D. - T.I. - No disponibilidad para agendamiento.	143	139	84	366
R. - I.D. - C.C. - Demora excesiva trámite.	104	72	100	276
R. - I.D. - C.C. - Dificultades proceso de agendamiento.	91	69	46	206
R. - E.L. - Designación Jurados de Votación.	53	31	44	128
R. - I.D. - R.C.- Expedición de copias.	42	44	35	121
R. - I.D. - C.C. - Producto no conforme.	35	26	27	88
R. - I.D. - C.C. - Otros.	15	32	34	81
R. - I.D. - T.I. - Dificultades proceso de agendamiento.	19	32	26	77
Sugerencia	11	9	10	30
S. - I.D. - Registro Civil.	1	2	2	5
S. - C.P. - Otras.	2	1		3
S - I.D. - identificación Registro Civil	2		1	3
S. - I.D. - Cédula de Ciudadanía.	1	1	1	3
S. - C.P. - Mejora diseño y accesibilidad de la página web.		1	1	2
S. - G.T.I. - Mejora acceso a las plataformas para	1		1	2



**REGISTRADURÍA
NACIONAL DEL ESTADO CIVIL**

PROCESO

SISTEMA DE GESTIÓN
Y MEJORAMIENTO INSTITUCIONAL

CÓDIGO

SGFL01

FORMATO

INFORME

VERSIÓN

0

Aprobado: 15/11/2017

trámites página web.				
S - G.T.H. - gestión Del Talento Humano	1			1
Solicitud de acceso a la información pública	680	574	537	1791
A.I.P - I.D. - Inscripción Registro Civil de Nacimiento Extranjeros.	107	109	70	286
A.I.P - I.D. - Registro Civil de Nacimiento - Otros.	36	32	33	101
A.I.P - I.D. - Agendamiento trámites de identificación.	34	26	40	100
A.I.P - I.D. - Otra Información Identificación.	30	44	22	96
A.I.P - I.D. - Requisitos Cédula de Ciudadanía Pago PSE.	32	34	27	93
A.I.P - I.D. - Requisitos Cédula de Ciudadanía Duplicado Presencial.	45	28	20	93
A.I.P - I.D. - Requisitos Cédula de Ciudadanía Digital.	37	22	20	79
A.I.P - I.D. - Requisitos Cédula de Ciudadanía Primera Vez.	32	14	20	66
A.I.P - Otra Información.	24	18	18	60
A.I.P - I.D. - Requisitos Cédula de Ciudadanía Rectificación.	18	20	16	54
A.I.P - I.D. - Inscripción Registro Civil de Nacimiento Extranjeros.	107	109	70	286
Felicitación	80	102	86	268
F. - A una Dependencia por su gestión.	42	45	25	112
F. - A un Servidor Público por disposición en la atención.	20	48	19	87
F. - A la RNEC por su gestión.	9	6	40	55
F. - A un Servidor Público por su gestión.	8	2	1	11
F. - A la RNEC por su oferta de trámites y servicios.	1	1	1	3
Orientación	2401	2200	1843	6444
O. - Otro tipo de Orientación.	2350	2159	1821	6330
O. - Otro tipo de Orientación.	44	38	20	102
O. - Lugar al cual debe dirigirse a realizar su trámite	7	3	2	12
Denuncia	17	139	27	183
D. - Noticias Falsas RNEC.		111	9	120
No contemplado en el aplicativo de registro y control vigente	4	14	1	19
D. - Denuncia de Corrupción.	3	4	6	13
D. - No competencia de la RNEC.	2	4	2	8
D. - Dependencia de la Entidad.	1	2	4	7
D. - Cobro indebido de dineros.	2	3	2	7
D. - Servidor Público RNEC.	3	1	2	6
D. - Suplantación identificación.	1		1	2
Total general	19143	19349	17083	55575

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 (primer trimestre 2021 –55.575) aumentaron en un 41.90% con respecto a las recibidas en el mismo periodo de gestión de la vigencia anterior (primer trimestre 2020 – 39.163) y aumentaron en un 9,7 % con respecto a las PQRSDC recibidas en el trimestre inmediatamente anterior (cuarto trimestre 2020-50.656).

En lo que respecta al comportamiento de las quejas y reclamos recibidos en el primer trimestre de la vigencia 2021 frente al mismo periodo de gestión de la vigencia anterior (Primer trimestre 2020), aumentaron el número quejas y reclamos recibidos. Mientras en el primer trimestre de la vigencia 2020 se recibieron 2.319 quejas y reclamos, en el primer trimestre de 2021 se registraron 3.886 quejas y reclamos. Por su parte, en términos relativos el porcentaje de participación de las quejas y reclamos frente al total de solicitudes aumentó, mientras en el primer trimestre de 2020 las quejas y reclamos representaban aproximadamente el 5,92% del total de PQRSDC (39.163), en el primer trimestre de 2021, representaron el 6.99% del total de solicitudes (55.575).

En lo que respecta al comportamiento de las quejas y reclamos recibidos en el primer trimestre de la vigencia 2021 frente al trimestre inmediatamente anterior (cuarto trimestre 2020), se observa un aumento del 13,26% en el número quejas y reclamos recibidos y en su participación frente al total de PQRSDC recibidas. Mientras en el cuarto trimestre de 2020 se recibieron 3.431 quejas y reclamos las cuales representaron el 6,77% del total de solicitudes, en el primer trimestre de 2021 se registraron 3.886 quejas y reclamos, las cuales representaron el 6.99% del total de PQRSDC.

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

Aprobado: 15/11/2017

TABLA DE CONTENIDO ILUSTRACIONES

Tabla No. 1 Total de PQRSDC recibidas por la RNEC en el primer trimestre de la vigencia 2021 discriminado por mes.....	4
Tabla No. 2 Total de PQRSDC recibidas por la RNEC en el primer trimestre de la vigencia 2021 discriminado por nivel central y nivel desconcentrado.....	5
Tabla No. 3. Total de PQRSDC recibidas por la RNEC en el primer trimestre de 2021 discriminadas por el canal de atención por medio del cual se recibió.	5
Tabla No. 4 Total de PQRSDC recibidas por la RNEC en el primer trimestre de la vigencia 2021 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 primer trimestre de 2021.....	8
Tabla No. 8 Total tiempos promedio de respuesta y tratamiento (días hábiles) a las solicitudes de acceso a la información pública en el primer trimestre de 2021.	9
Tabla No. 9 Total de Traslados de las PQRSDC recibidas por la RNEC en el primer trimestre de 2021.	9
Tabla No. 10. Estado y tratamiento Solicitudes de Acceso a la Información Pública.....	10
Tabla No. 11 Servicios de la RNEC que presentaron el mayor número de solicitudes – PQRSDC en el primer trimestre de 2021.....	12

15

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



**REGISTRADURÍA
NACIONAL DEL ESTADO CIVIL**

PROCESO

SISTEMA DE GESTIÓN
Y MEJORAMIENTO INSTITUCIONAL

CÓDIGO

SGFL01

FORMATO

INFORME

VERSIÓN

0

Aprobado: 15/11/2017



**REGISTRADURÍA
NACIONAL DEL ESTADO CIVIL**

16

INFORME DE PQRSDC DE LA RNEC PRIMER TRIMESTRE- 2021