

INFORME DE PQRSDC DE LA RNEC

Primer 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)
Primer trimestre
(Periodo 1 de enero de 2023 a 31 de marzo de 2023)**

2


Bogotá, D.C., 30 de abril 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 primer trimestre de la vigencia 2023. 4
- Tiempos legales y promedio de tratamiento y respuesta de las solicitudes de PQRSDC recibidas en el primer trimestre de la vigencia 2023. 6
- Traslados por competencia a las solicitudes de PQRSDC recibidas en el primer trimestre de la vigencia 2023. 8
- Servicios con mayor número de Peticiones, Quejas, Reclamos y Sugerencias en el primer 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 PRIMER 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 primer 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 primer trimestre de la vigencia 2023.

La Registraduría Nacional del Estado Civil – RNEC recibió y tramitó durante el primer trimestre de la vigencia 2023, un total de **70.819** PQRSDC.

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

SOLICITUDES/MES	ENERO	FEBRERO	MARZO	TOTAL
PQRSDC	24108	22464	24247	70819

Fuente. Coordinación de Peticiones, Quejas y Reclamos.


El mayor número de solicitudes fueron recibidas en el mes de marzo en el cual se recibieron 24.247 PQRSDC, correspondientes al (34,24%) del total de peticiones. En el mes de enero se recibieron un total de 24.108 (34,04%) de las solicitudes y en febrero 22.464, el (31,72%) 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 38.38% (27.178) fueron recibidas en el nivel central y 61.62% (43.641) fueron recibidas en el nivel desconcentrado.

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

NIVEL ADMINISTRATIVO/MES	ENERO	FEBRERO	MARZO	TOTAL
Nivel central	9178	8939	9061	27178
Nivel Desconcentrado	14930	13525	15186	43641
Total general	24108	22464	24247	70819

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 46,84% (33.175) del total de PQRSDC (89.363), seguido por el presencial con el 38,16% (27.9024), canal medio físico o de recibo de correspondencia, el cual concentró la radicación del 12,59% (8.916) y por último el canal telefónico en el cual se recibieron el 2,41% (1.704) 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 2023 discriminadas por el canal de atención por medio del cual se recibió la solicitud.

CANAL DE ATENCIÓN/MES	ENERO	FEBRERO	MARZO	TOTAL
Virtual	11180	10683	11312	33175
Presencial	9792	8258	8974	27024
Medio Físico	2475	2998	3443	8916
Telefónico	661	525	518	1704
Total general	24108	22464	24247	70819

Fuente. Coordinación de Peticiones, Quejas y Reclamos.

Del total de 70.819 PQRSDC recibidas, 47.753, es decir, el 67,43%, corresponden a peticiones, 10.712 (15,13%) a orientaciones, 5.599 (7,91%) a solicitudes de acceso a la información⁵, 2964 (4,19%) a consultas, 2.059 (2,91%) a reclamos, 1.029 (1,45%) a quejas, 228 (0,32%) a felicitaciones, 198 (0,28%) a denuncias, 146 (0,21%) a sugerencias, 126 (0,18%) a peticiones entre autoridades y 5 a solicitudes de congresistas (0,01%).

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

TIPOLOGÍA DE LA SOLICITUD	ENERO	FEBRERO	MARZO	TOTAL
Petición	15775	15590	16388	47753
Orientación	4903	3522	2287	10712
Solicitud de acceso a la información pública	1644	1505	2450	5599
Consulta	811	466	1687	2964
Reclamo	441	727	891	2059
Queja	307	398	324	1029
Felicitación	84	61	83	228
Denuncia	62	81	55	198
Sugerencia	41	55	50	146
Peticiones entre autoridades	36	58	32	126
Solicitud de congresistas	4	1		5
Total	24108	22464	24247	70819

Fuente. Coordinación de Peticiones, Quejas y Reclamos.

➤ **Tiempos legales y promedio de tratamiento y respuesta de las solicitudes de PQRSDC recibidas en el primer 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 primer trimestre de la vigencia 2023 fueron objeto de tratamiento en un tiempo promedio de 4 días hábiles, pues fueron cerradas con respuesta en un promedio de 4 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	ENERO	FEBRERO	MARZO	TOTAL
Cerrada	5,44	5,20	2,07	4
Total general	5,44	5,20	2,07	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 primer trimestre de 2023.

TIEMPOS DE TRATAMIENTO Y RESPUESTA	ENERO	FEBRERO	MARZO	TOTAL
Petición	6,07	5,50	2,12	5
Queja	16,74	16,04	6,36	14
Consulta	8,87	10,36	1,65	5
Reclamo	15,87	12,88	5,50	11
Sugerencia	15,69	16,52	8,35	14
Solicitud de acceso a la información pública	5,29	4,63	1,48	3
Felicitación	6,28	10,07	1,76	6
Orientación	1,00	1,01	1,01	1
Denuncia	16,13	20,07	8,53	16
Total general	5,42	5,17	2,07	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 y las sugerencias registraron un tiempo promedio aproximado de tratamiento y cierre de 14 días, los reclamos registraron un tiempo promedio aproximado de tratamiento y cierre de 11 días, las felicitaciones registraron un tiempo promedio aproximado de tratamiento y cierre de 6 días, las peticiones y las consultas registraron un tiempo promedio aproximado de tratamiento y cierre de 5 días, ; las solicitudes de acceso a la información pública⁶ registraron un tiempo promedio aproximado de tratamiento y cierre de 3 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 primer trimestre de 2023.

SOLICITUDES DE ACCESO A LA INFORMACIÓN PÚBLICA	ENERO	FEBRERO	MARZO	TOTAL
Trasladadas	5,00	1,25	2,00	2,00
Redireccionadas	1,69	1,00	1,46	1,52
Cerradas con respuesta.	5,29	4,63	1,48	3,49

Fuente. Coordinación de Peticiones, Quejas y Reclamos

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

Del total de 70.819 PQRSDC recibidas 2.727, correspondientes al 3,85%, fueron redireccionadas o trasladadas por competencia. 2.553 (93,61 %) redireccionadas a nivel interno, y 174 (6,38%) 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 2023.

TRASLADOS Y REDIRECCIONAMIENTOS POR COMPETENCIA	ENERO	FEBRERO	MARZO	TOTAL
Direccionamientos por competencia	800	855	898	2553
Petición	741	726	705	2172
Queja	1	6	1	8
Consulta	5	4	7	16
Reclamo	28	114	169	311
Sugerencia			1	1
Solicitud de acceso a la información pública	18	4	14	36
Orientación	6	1	1	8
Denuncia	1			1
Traslados por competencia.	43	55	76	174
Petición	38	45	66	149
Queja	2	1		3
Consulta	1	3	2	6
Reclamo	1			1
Solicitud de acceso a la información pública	1	4	6	11
Felicitación			2	2
Denuncia		2		2
Total general	843	910	974	2727

Fuente. Coordinación de Peticiones, Quejas y Reclamos

Del total de solicitudes de acceso a la información pública radicadas y tramitadas en el primer trimestre (5.599), el 91,69 % (5.134) fueron reportadas cerradas, de las cuales el 99,08% (5.087) se cerraron con respuesta; el 0,70% (36) se direccionaron a otra unidad; el 0,21% (11) fueron trasladadas a otra entidad. Adicionalmente, el 8,30% (465) 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	ENERO	FEBRERO	MARZO	TOTAL
Cerrada	1632	1298	2204	5134
(*) Cerrada con respuesta	1613	1290	2184	5087
(*) Redireccionada	18	4	14	36
(*) Traslada	1	4	6	11
En trámite de respuesta al momento del reporte	12	207	246	465
Total general	1644	1505	2450	5599


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

En el primer trimestre de la vigencia 2023 se recibieron a nivel nacional un total de 70.819 PQRSDC. El 38,38% reportado por el nivel central y el 61,62% 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 18,89% del total de PQRSDC recibidas; en el nivel desconcentrado fue la Delegación del Antioquía, que recibió el 4,75% 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 0,34% del total. El canal virtual fue el más usado por los usuarios para la presentación de solicitudes, con un 46,84% y, con un 34,46%, la Orientación Verbal Inmediata es el medio de recepción más utilizado.

Durante el primer trimestre de la vigencia 2023, las peticiones representaron el 67,61% del total de PQRSDC recibidas en la entidad, para un total de 47.879 peticiones. Los diez principales trámites, servicios y asuntos objeto de solicitudes ciudadanas fueron: 1) Estado del trámite de la cedula de ciudadanía; 2) expedición de copias de registro civil; 3) otras solicitudes relacionadas con el trámite del registro civil de nacimiento; 4) otras solicitudes relacionadas con el trámite de la cédula de ciudadanía; 5) solicitud de agendamiento para tramitar la cedula de ciudadanía; 6) peticiones relacionadas con anulación, corrección, reconstrucción y/o reposición del registro civil; 7) expedición de certificado electoral; 8) peticiones relacionadas a la cedula digital; 9) otras peticiones relacionadas con el trámite del registro civil de defunción y 10) Expedición de certificados laborales.

Las quejas y reclamos representaron para el periodo el 4,36% del total de PQRSDC recibidas en la entidad (70.819), para un total de 3.088 quejas y reclamos.

Los reclamos en el primer trimestre de 2023 representaron el 2,91% del total de PQRSDC recibidas en la entidad (70.819) con un total de 2.059 reclamos. Los cinco principales asuntos, trámites y servicios objeto de reclamos, fueron: 1) trámite de cédula de ciudadanía digital; 2) Reclamo sobre Anulación / Corrección / Reconstrucción / Reposición de registro

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

Aprobado: 15/11/2017


civil; 3) demora excesiva en para el trámite de cédula de ciudadanía; 4) otros reclamos sobre cedula de ciudadanía y 5) otros reclamos sobre registro civil de nacimiento.

Las quejas en primer trimestre representaron el 1,45% del total de PQRSDC recibidas en la entidad (70.819) con un total de 1.029 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 primer trimestre del 2022, las quejas y reclamos representaron el 2,37% del total de PQRSDC recibidas en la entidad, para un total de 1.676 quejas y reclamos. Los cinco principales asuntos, trámites y servicios objeto de reclamos fueron: 1) trámite de cédula de ciudadanía digital; 2) Reclamos sobre Anulación / Corrección / Reconstrucción / Reposición; 3) demora excesiva en el trámite de cédula de ciudadanía; 4) Otros reclamos asociados a la cedula de ciudadanía y 5) Otros reclamos asociados al registro civil de nacimiento.

Para el macroproceso Electoral, en primer trimestre del 2023, las quejas y reclamos representaron el 0,09% del total de PQRSDC recibidas en la entidad, para un total de 61 quejas y reclamos. Los principales asuntos, trámites y servicios objeto de reclamos fueron: 1) Designación Jurados de Votación; 2) Otros reclamos electorales; 3) reclamos sobre Inscripción de cédulas y 4) Certificado Electoral con información incorrecta.

Las sugerencias en primer trimestre representaron el 0,21% del total de PQRSDC recibidas en la entidad, con un total de 146 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 primer trimestre de 2023.

Tipología y eje temático de la solicitud	ENERO	FEBRERO	MARZO	TOTAL
Petición	15775	15590	16388	47753
P. - I.D. - C.C. - Estado del trámite.	2294	2393	2084	6771
P. - I.D. - R.C. - Expedición de copias.	1555	1928	2040	5523
P. - I.D. - R.C.N. - Otros.	1328	1252	1941	4521
P. - I.D. - C.C. - Otros.	1500	1170	1407	4077
P. - I.D. - C.C. - Agendamiento.	1412	1397	1047	3856
P. - I.D. - R.C. - Anulación/Corrección/Reconstrucción/Reposición.	753	678	575	2006
P. - E.L. - Certificado Electoral.	511	575	798	1884
P. - I.D. - C.C. - Cédula Digital	383	554	560	1497
P. - A Otros Macroprocesos.	342	525	500	1367
P. - I.D. - R.C.D. - Otros.	332	346	332	1010
Queja	307	398	324	1029
Q. - Por insatisfacción en atención presencial.	83	110	51	244
Q. - Por no atención presencial.	29	19	2	50
Q.- Otras actuaciones servidor Público RNEC.	3	17	11	31
Q. -Por incumplimiento en el horario de atención.	6	8	4	18
Q. - No competencia de la RNEC.	3	2	6	11
Q. -Por atención irrespetuosa del servidor público.			5	5
Q. - Por no atención de llamadas telefónicas.	1	1		2
Q. - Por insatisfacción en atención telefónica.		2		2
Q. - Por insatisfacción en atención del chat.	1			1
Consulta	811	466	1687	2964
C. - Identificación	537	255	1462	2254
C. - Electoral	14	7	12	33
Identificación		2	12	14
C. - Administrativas	3	2	7	12
C. - Jurídica	2	1	3	6
Reclamo	441	727	891	2059
R. - I.D. - C.C. - Trámite Cédula de Ciudadanía Digital	56	281	461	798
R. - I.D. - R.C.- Anulación/Corrección/Reconstrucción/Reposición.	15	45	33	93
R. - I.D. - C.C. - Demora excesiva trámite.	41	24	26	91
R. - I.D. - C.C. - Otros.	26	32	18	76
R. - I.D. - R.C.N. - Otros.	18	9	22	49
R. - I.D. - R.C.- Expedición de copias.	14	22	11	47
R. - I.D. - R.C.D. - Otros.	13	3	21	37
R. - I.D. - R.C. - Inscripción.	11	6	14	31
R. - I.D. - C.C. - Dificultades proceso de agendamiento.	3	16	10	29
R. - I.D. - C.C. - Demora excesiva trámite.	10	13	3	26
Sugerencia	41	55	50	146
S. - I.D. - Cédula de Ciudadanía.	13	12	6	31
S. - I.D. - Registro Civil.	6	5	11	22



**REGISTRADURÍA
NACIONAL DEL ESTADO CIVIL**

PROCESO

SISTEMA DE GESTIÓN
Y MEJORAMIENTO INSTITUCIONAL

CÓDIGO

SGFL01

FORMATO

INFORME


VERSIÓN

0

Aprobado: 15/11/2017

S. - E.L. - Electoral.		2	4	6
S. - I.D. - Tarjeta de Identidad.	1	2		3
S. - G.T.H. - Gestion Del Talento Humano.	2		1	3
S. - G.A.F. - Mejora por instalaciones y accesibilidad a las oficinas.	1	1		2
S. - G.T.I. - Otras.		1	1	2
Solicitud de acceso a la información pública	1644	1505	2450	5599
A.I.P - I.D. - Requisitos Cédula de Ciudadanía Digital.	277	634	1002	1913
A.I.P - I.D. - Registro Civil de Nacimiento - Otros.	304	105	234	643
A.I.P - I.D. - Otra Información Identificación.	85	49	270	404
A.I.P - I.D. - Requisitos Cédula de Ciudadanía Primera Vez.	72	116	131	319
A.I.P - Otra Información.	234	2	11	247
A.I.P - I.D. - Requisitos Tarjeta de Identidad Primera Vez.	65	77	98	240
A.I.P - I.D. - Requisitos Cédula de Ciudadanía Duplicado Presencial.	105	34	97	236
A.I.P - I.D. - Requisitos cédula de ciudadanía digital	24	51	27	102
A.I.P - I.D. - Inscripción Registro Civil de Nacimiento Extemporáneo.	11	27	28	66
A.I.P - I.D. - Requisitos Cédula de Ciudadanía Pago PSE.		5	56	61
A.I.P - I.D. - Registro Civil de Defunción - Otros.	19	15	26	60
Felicitación	84	61	83	228
F. - A un Servidor Público por su gestión.	24	21	40	85
F. - A un Servidor Público por disposición en la atención.	24	18	16	58
F. - A la RNEC por su gestión.	21	10	16	47
F. - A la RNEC por la logística electoral dispuesta para la jornada de votación.	6	3	3	12
Orientación	4903	3522	2287	10712
O. - Lugar al cual debe dirigirse a realizar su trámite	3584	2065	1079	6728
O. - Otro tipo de Orientación.	1319	1457	1208	3984
Denuncia	62	81	55	198
D. - Cobro indebido de dineros.	9	2	3	14
D. - Suplantación identificación.	3	2	2	7
D. - No competencia de la RNEC.		2	2	4
D. - Servidor Público RNEC.		4		4
D. - Inscripción irregular de listas o candidatos.		4		4
D. - Denuncia de Corrupción.		1	2	3
Total general	24108	22464	24247	70819

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 2023 – 70.819) se redujeron en un 6,82% con respecto a las recibidas en el mismo periodo de gestión de la vigencia anterior (primer trimestre 2022 – 75.999) y redujeron en un 20,75% con respecto a las PQRSDC recibidas en el trimestre inmediatamente anterior (cuarto trimestre 2022 – 89.363).

En lo que respecta al comportamiento de las quejas y reclamos recibidos en primer trimestre de la vigencia 2023 frente al mismo periodo de gestión de la vigencia anterior (primer trimestre 2022), disminuyó el número de quejas y reclamos recibidos. Mientras en primer trimestre del 2022 se recibieron 3.556 quejas y reclamos, en primer trimestre del 2023 se registraron 3.088 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 primer trimestre del 2022 las quejas y reclamos representaban aproximadamente el 4,68% del total de PQRSDC (75.999), en primer trimestre del 2023, representaron el 4,36% del total de solicitudes (70.819).

Haciendo una comparación entre el comportamiento de las quejas y reclamos recibidos en el primer trimestre de la vigencia 2023 frente al periodo inmediatamente anterior (cuarto trimestre 2022), se observa un aumento en su participación frente al total de PQRSDC recibidas. Mientras en el cuarto trimestre del 2022 se recibieron 1.577 quejas y reclamos, las cuales representaron el 1,76% del total de solicitudes, en primer trimestre del 2023 se registraron 3.088 quejas y reclamos, las cuales representaron el 4,36% 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 2023 discriminado por mes.....	4
Tabla No. 2 Total de PQRSDC recibidas por la RNEC en el primer trimestre de la vigencia 2023 discriminado por nivel administrativo.	5
Tabla No. 3. Total de PQRSDC recibidas por la RNEC en el primer 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 primer 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 primer 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 Primer trimestre de 2023.	8
Tabla No. 9 Total de Traslados de las PQRSDC recibidas por la RNEC en el primer 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 primer 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	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 PRIMER TRIMESTRE- 2023