



**Presencial**



**Virtual**



**Telefónico**



**Físico**

## INFORME DE PQRSDC DE LA RNEC

**Tercer trimestre de 2024**



**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)  
Tercer trimestre  
(Periodo 1 de julio de 2024 a 30 de septiembre de 2024)**

2

**Bogotá, D.C., 31 de octubre de 2024**

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

Aprobado: 15/11/2017

## TABLA DE CONTENIDO

- ✓ Estadísticas de las solicitudes de PQRSDC recibidas en el tercer trimestre de la vigencia 2024.....4
- ✓ Tiempos legales y promedio de tratamiento y respuesta de las solicitudes de PQRSDC recibidas en el tercer trimestre de la vigencia 2024.....6
- ✓ Traslados por competencia a las solicitudes de PQRSDC recibidas en el tercer trimestre de la vigencia 2024. ....8
- ✓ Servicios con mayor número de Peticiones, Quejas, Reclamos y Sugerencias en el tercer trimestre de la vigencia 2024.....9
- ✓ Comparativo de las PQRSDC recibidas en el periodo de gestión frente al periodo inmediatamente anterior y el mismo periodo en la vigencia anterior. .... 12

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

Aprobado: 15/11/2017

## INFORME DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS, DENUNCIAS Y CONSULTAS (PQRSDC) RECIBIDAS POR LA REGISTRADURÍA NACIONAL DEL ESTADO CIVIL (RNEC)<sup>1</sup> EN EL TERCER TRIMESTRE - VIGENCIA 2024.

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”<sup>2</sup>, y el artículo 52 del Decreto reglamentario 103 de 2015”<sup>3</sup>, 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 tercer trimestre de la vigencia 2024, 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 tercer trimestre de la vigencia 2024.

La Registraduría Nacional del Estado Civil – RNEC recibió y tramitó durante el tercer trimestre de la vigencia 2024, un total de **44.990** PQRSDC.

**Tabla No. 1 Total de PQRSDC recibidas por la RNEC en el tercer trimestre de la vigencia 2024 discriminado por mes.**

SOLICITUDES/MES	JULIO	AGOSTO	SEPTIEMBRE	TOTAL
<b>PQRSDC</b>	<b>16.260</b>	<b>14.763</b>	<b>13.967</b>	<b>44.990</b>

Fuente. Coordinación de Peticiones, Quejas y Reclamos.

El mayor número de solicitudes fueron recibidas en el mes de julio en el cual se recibieron 16.260 PQRSDC, correspondientes al (36,14%) del total de peticiones. En el mes de agosto se recibieron un total de 14.763 (32,81%) de las solicitudes y en septiembre 13.967 el (31,04%) restante.

<sup>1</sup> 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 2024 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).

<sup>2</sup> 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”.

<sup>3</sup> 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.

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

Aprobado: 15/11/2017

El 48,40% (21.777) fueron recibidas en el nivel central y el 51,60% (23.213) fueron recibidas en el nivel desconcentrado.

**Tabla No. 2 Total de PQRSDC recibidas por la RNEC en el tercer trimestre de la vigencia 2024 discriminado por nivel administrativo.**<sup>4</sup>

NIVEL ADMINISTRATIVO/MES	JULIO	AGOSTO	SEPTIEMBRE	TOTAL
Nivel central	7879	6835	7063	21777
Nivel Desconcentrado	8381	7928	6904	23213
<b>Total, general</b>	<b>16260</b>	<b>14763</b>	<b>13967</b>	<b>44990</b>

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 76,74% (34.524) del total de PQRSDC (44.990), seguido por el medio físico o de recibo de correspondencia con el ,15,67% (7.051), canal presencial, el cual concentró la radicación del 6,27% (2.821) y por último el canal telefónico en el cual se recibieron el 1,32% (594) 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 tercer trimestre de 2024 discriminadas por el canal de atención por medio del cual se recibió la solicitud.**

CANAL DE ATENCIÓN/MES	JULIO	AGOSTO	SEPTIEMBRE	TOTAL
Virtual	12507	11475	10542	34524
Medio Físico	2503	2297	2251	7051
Presencial	1023	861	937	2821
Telefónico	227	130	237	594
<b>Total, general</b>	<b>16260</b>	<b>14763</b>	<b>13967</b>	<b>44990</b>

Fuente. Coordinación de Peticiones, Quejas y Reclamos.

Del total de 44.990 PQRSDC recibidas, 37.020, es decir, el 82,28%, corresponden a peticiones, 2.029 (4,51%) a reclamos, 3.820 (8,49%) a solicitudes de acceso a la información<sup>5</sup>, 1163 (2,59%) a consultas, 555 (1,23%) a quejas, 160 a felicitaciones (0,36%), 14 (0,03%) a sugerencias y 229 (0,51%) a denuncias.

<sup>5</sup> 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"

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

Aprobado: 15/11/2017

**Tabla No. 4 Total de PQRSDC recibidas por la RNEC en el tercer trimestre de la vigencia 2024 discriminado por tipo de solicitud.**

TIPOLOGÍA DE LA SOLICITUD	JULIO	AGOSTO	SEPTIEMBRE	TOTAL
Petición	13623	12104	11293	37020
Solicitud de Acceso a la Información	1112	1389	1319	3820
Reclamo	880	584	565	2029
Consulta	249	416	498	1163
Queja	210	180	165	555
Denuncia	105	66	58	229
Felicitación	73	20	67	160
Sugerencia	8	4	2	14
<b>Total</b>	<b>16260</b>	<b>14763</b>	<b>13967</b>	<b>44990</b>

Fuente. Coordinación de Peticiones, Quejas y Reclamos.

➤ **Tiempos legales y promedio de tratamiento y respuesta de las solicitudes de PQRSDC recibidas en el tercer trimestre de la vigencia 2024.**

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 tercer trimestre de la vigencia 2024 fueron objeto de tratamiento en un tiempo promedio de 4 días hábiles, pues fueron cerradas con respuesta en un promedio de 4 días.

 <b>REGISTRADURÍA</b> <b>NACIONAL DEL ESTADO CIVIL</b>	<b>PROCESO</b>	SISTEMA DE GESTIÓN Y MEJORAMIENTO INSTITUCIONAL	<b>CÓDIGO</b>	SGFL01
	<b>FORMATO</b>	INFORME	<b>VERSIÓN</b>	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	JULIO	AGOSTO	SEPTIEMBRE	TOTAL
Cerrada	4,02	4,71	4,36	4,36
<b>Total, general</b>	<b>4,02</b>	<b>4,71</b>	<b>4,36</b>	<b>4,36</b>

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 tercer trimestre de 2024.**

TIEMPOS DE TRATAMIENTO Y RESPUESTA	JULIO	AGOSTO	SEPTIEMBRE	TOTAL
Petición	2,96	3,87	4,80	3,88
Solicitud de Acceso a la Información	3,51	3,37	3,38	3,42
Reclamo	3,79	5,71	7,12	5,54
Consulta	3,71	2,85	2,47	3,01
Queja	4,58	6,42	7,29	6,10
Denuncia	2,91	4,03	5,25	4,06
Felicitación	2,28	7,11	4,88	4,76
Sugerencia	8,00	9,00	5,50	7,50
<b>Total, general</b>	<b>3,07</b>	<b>3,90</b>	<b>4,70</b>	<b>3,89</b>

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 peticiones, las consultas y las solicitudes de acceso a la información pública<sup>6</sup>, registraron un tiempo promedio aproximado de tratamiento y cierre de 3 días; las felicitaciones y las denuncias registraron un tiempo promedio de 4 días; Los reclamos registraron un tiempo promedio aproximado de tratamiento y cierre de 5 días; las quejas registraron un tiempo promedio aproximado de tratamiento y cierre de 6 días y las sugerencias un tiempo aproximado de 7 días.

<sup>6</sup> 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”

 <b>REGISTRADURÍA NACIONAL DEL ESTADO CIVIL</b>	<b>PROCESO</b>	SISTEMA DE GESTIÓN Y MEJORAMIENTO INSTITUCIONAL	<b>CÓDIGO</b>	SGFL01
	<b>FORMATO</b>	INFORME	<b>VERSIÓN</b>	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 tercer trimestre de 2024.**

SOLICITUDES DE ACCESO A LA INFORMACIÓN PÚBLICA	JULIO	AGOSTO	SEPTIEMBRE	TOTAL
Trasladadas	4,20	2,33	11,00	4,33
Redireccionadas	2,10	2,72	2,87	2,68
Cerradas con respuesta.	1,53	1,31	1,43	1,40

Fuente. Coordinación de Peticiones, Quejas y Reclamos

➤ **Traslados por competencia a las solicitudes de PQRSDC recibidas en el tercer trimestre de la vigencia 2024.**

Del total de 44.990 PQRSDC recibidas, 1.625 correspondientes al 3,61%, fueron redireccionadas o trasladadas por competencia. Se redireccionaron 1.436 (88,36%) a nivel interno, y 189 (11,63%) fueron trasladadas por competencia a otra institución.

**Tabla No. 9 Total de Traslados de las PQRSDC recibidas por la RNEC en el tercer trimestre de 2024.**

TRASLADOS Y REDIRECCIONAMIENTOS POR COMPETENCIA	ABRIL	MAYO	JUNIO	TOTAL
<b>Direccionamientos por competencia</b>	<b>500</b>	<b>514</b>	<b>422</b>	<b>1436</b>
Petición	485	475	396	1356
Solicitud de Acceso a la Información	10	29	23	62
Reclamo	2	5	1	8
Consulta	1	4		5
Queja	2	1	2	5
<b>Traslados por competencia.</b>	<b>80</b>	<b>67</b>	<b>42</b>	<b>189</b>
Petición	67	62	41	170
Denuncia	7	2		9
Solicitud de Acceso a la Información	5	3	1	9
Queja	1			1
<b>Total general</b>	<b>580</b>	<b>581</b>	<b>464</b>	<b>1625</b>

Fuente. Coordinación de Peticiones, Quejas y Reclamos

Del total de solicitudes de acceso a la información pública radicadas y tramitadas en el tercer trimestre (2.431), el 99,13% (2.410) fueron reportadas cerradas, el 0,62% (15) se direccionaron a otra unidad; el 0,08% (2) fueron trasladadas a otra entidad. Adicionalmente, el 0,8%<sup>7</sup> (21) fueron reportadas en trámite al momento del cierre del informe.<sup>7</sup>

<sup>7</sup> Ibidem

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

Aprobado: 15/11/2017

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

ESTADO Y TRATAMIENTO	JULIO	AGOSTO	SEPTIEMBRE	TOTAL
<b>Cerrada</b>	<b>1084</b>	<b>1384</b>	<b>1316</b>	<b>3784</b>
(*) Cerrada con respuesta	1069	1352	1292	3713
(*) Redireccionada	10	29	23	62
(*) Traslada	5	3	1	9
<b>En trámite de respuesta al momento del reporte</b>	<b>28</b>	<b>5</b>	<b>3</b>	<b>36</b>
<b>Total, general</b>	<b>1112</b>	<b>1389</b>	<b>1319</b>	<b>3820</b>

➤ **Servicios con mayor número de Peticiones, Quejas, Reclamos y Sugerencias en el tercer trimestre de la vigencia 2024.**

En el tercer trimestre de la vigencia 2024 se recibieron a nivel nacional un total de 44,990 PQRSDC. El 51,59% reportado por el nivel desconcentrado y el 48,40% por el nivel central. La Unidad Administrativa que recibió la mayor cantidad de solicitudes a nivel nacional fueron las delegaciones departamentales, quienes tramitaron el 49,07% del total de PQRSDC recibidas; en el nivel desconcentrado fue la Delegación de Antioquía, que recibió el 5,13% de las solicitudes a nivel nacional. En lo que respecta al país de procedencia de las solicitudes, la gran mayoría son de Colombia, siendo España el segundo país con mayor número de solicitudes, con el 0,76% del total. El canal virtual fue el más usado por los usuarios para la presentación de solicitudes, con un 76.74% y, con un 36.18%, el Correo Electrónico Institucional es el medio de recepción más utilizado.

Durante el tercer trimestre de la vigencia 2024, las peticiones representaron el 82,28% del total de PQRSDC recibidas en la entidad, para un total de 37.020 peticiones. Los diez principales trámites, servicios y asuntos objeto de solicitudes ciudadanas fueron: 1) expedición de copias de registro civil 2) otros asuntos relacionados con registro civil; 3) otros asuntos relacionados con cédula de ciudadanía; 4) expedición de certificados electorales; 5) anulación, corrección o reconstrucción de registro civil; 6) estado de tratamiento de las PQRSDC 7) cédula digital; 8) oficina de inscripción del registro civil; 9) otros asuntos relacionados con registro civil de defunción 10) expedición de certificados excepcionales.

Las quejas y reclamos representaron para el periodo el 5,74% del total de PQRSDC recibidas en la entidad (44.990), para un total de 2.584 quejas y reclamos.

Los reclamos en el tercer trimestre de 2024 representaron el 4,51% del total de PQRSDC recibidas en la entidad (44.990) con un total de 2.029 reclamos. Los cinco principales asuntos, trámites y servicios objeto de reclamos, fueron: 1) dificultades con la activación de la cédula digital; 2) Demora excesiva en el trámite de cédula; 3) otros asuntos relacionados con cédula de ciudadanía; 4) trámite de cédula digital; 5) dificultades con el registro civil digital.

Las quejas en el tercer trimestre representaron el 1,23% del total de PQRSDC recibidas en la entidad (44.990) con un total de 555 quejas. Los cinco principales asuntos objeto de queja

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

Aprobado: 15/11/2017

fueron los siguientes: 1) insatisfacción en la atención presencial; 2) la no atención presencial; 3) incumplimiento del horario de atención; 4) otras actuaciones del servidor público; 5) por atención irrespetuosa del servidor público.

Para el macroproceso de Registro Civil e Identificación, en tercer trimestre del 2024, las quejas y reclamos representaron el 4,57% del total de PQRSDC recibidas en la entidad, para un total de 2.060 quejas y reclamos. Los cinco principales asuntos, trámites y servicios objeto de reclamos fueron: 1) dificultades con la activación de cédula digital; 2) demora excesiva en el trámite de la cédula; 3) otros asuntos relacionados con cédula de ciudadanía; 4) trámite de cédula digital; 5) dificultades con el registro civil digital.

Para el macroproceso Electoral, en tercer trimestre del 2024, las quejas y reclamos representaron el 0,07% del total de PQRSDC recibidas en la entidad, para un total de 33 quejas y reclamos. Los principales asuntos, trámites y servicios objeto de reclamos fueron: 1) designación Jurados de Votación; 2) otros reclamos electorales; 3) certificado electoral con información incorrecta.

Las sugerencias en el tercer trimestre representaron el 0,03% del total de PQRSDC recibidas en la entidad con un total de 14 sugerencias.

10

**Tabla No. 11 Servicios de la RNEC que presentaron el mayor número de solicitudes – PQRSDC en el tercer trimestre de 2024.**

Tipología y eje temático de la solicitud	JULIO	AGOSTO	SEPTIEMBRE	TOTAL
<b>Petición</b>	<b>13623</b>	<b>12104</b>	<b>11293</b>	<b>37020</b>
P. - I.D. - R.C. - Expedición de copias.	1486	1900	1857	5243
P. - I.D. - R.C.N. - Otros.	1801	1167	1297	4265
P. - I.D. - C.C. - Otros.	1498	797	844	3139
P. - E.L. - Certificado Electoral.	1292	941	635	2868
P. - I.D. - R.C. - Anulación/Corrección/Reconstrucción/Reposición.	700	678	607	1985
P. - Estado de tratamiento de la Pqrsdc's.	584	477	689	1750
P. - I.D. - C.C. - Cedula Digital	524	547	382	1453
P. - I.D. - R.C. - Oficina de inscripción.	380	653	386	1419
P. - I.D. - R.C.D. - Otros.	449	378	448	1275
P. - I.D. - C.C. - Certificados Excepcionales.	308	317	271	896
<b>Reclamo</b>	<b>880</b>	<b>584</b>	<b>565</b>	<b>2029</b>
R. - I.D. - C.C. - Dificultades con la activación de cédula digital	161	119	69	349



**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. - Demora excesiva trámite.	73	58	88	219
R. - I.D. - C.C. - Otros.	51	46	48	145
R. - I.D. - C.C. - Trámite Cédula de Ciudadanía Digital	137			137
R. - I.D. - R.C. - Dificultades con el registro civil digital.	65	23	23	111
R. - I.D. - R.C.- Registro no grabado y/o digitalizado.	21	27	55	103
R. - I.D. - C.C.- Reclamo certificados excepcionales.	23	33	23	79
R. - I.D. - R.C.N. - Otros.	35	21	14	70
R. - I.D. - C.C. - Traslado.	32	12	23	67
R. - I.D. - R.C. - Demora excesiva validación del registro civil.	27	13	20	60
<b>Solicitud de Acceso a la Información</b>	<b>1112</b>	<b>1389</b>	<b>1319</b>	<b>3820</b>
A.I.P. - I.D. - Requisitos Cédula de Ciudadanía Duplicado Presencial.	31	290	256	577
A.I.P. - I.D. - Requisitos Cédula de Ciudadanía Digital.	60	69	81	210
A.I.P. - I.D. - Requisitos Cédula de Ciudadanía Primera Vez.	10	49	37	96
A.I.P. - Horarios de atención oficinas de la RNEC.	15	44	32	91
A.I.P. - I.D. - Registro Civil - Otros.	26	31	27	84
A.I.P. - I.D. - Requisitos Tarjeta de Identidad Duplicado Presencial.	7	34	33	74
A.I.P. - I.D. - Requisitos Tarjeta de Identidad Primera Vez.	8	26	34	68
A.I.P. - I.D. - Otra Información Identificación.	13	23	22	58
A.I.P. - I.D. - Inscripción Registro Civil de Nacimiento Extranjeros.	12	19	16	47
A.I.P. - I.D. - Inscripción Registro Civil de Nacimiento Extemporáneo.	5	22	15	42
<b>Consulta</b>	<b>249</b>	<b>416</b>	<b>498</b>	<b>1163</b>
C. - Identificación	192	332	443	967
C. - Electoral	9	16	4	29
C. - Jurídica	1	1	1	3
<b>Queja</b>	<b>210</b>	<b>180</b>	<b>165</b>	<b>555</b>
Q. - Por insatisfacción en atención presencial.	85	71	66	222
Q. - Por incumplimiento en el horario de atención.	19	17	15	51
Q. - Por no atención presencial.	14	10	7	31
Q. - Por atención irrespetuosa del servidor público.	7	10	8	25
Q. - Otras actuaciones servidor Público RNEC.	6	9	9	24
Q. - No competencia de la RNEC.	10	7	2	19
Q. - Por no atención de llamadas telefónicas.	1	3		4
Q. - Por insatisfacción en atención telefónica.	1	1	1	3

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

Aprobado: 15/11/2017

Q.- Por la actuación de un jurado de votación.		1		1
<b>Felicitaciones</b>	<b>73</b>	<b>20</b>	<b>67</b>	<b>160</b>
F. - A un Servidor Público por disposición en la atención.	12	4	14	30
F. - A la RNEC por su gestión.	3	5	9	17
F. - A una Dependencia por su gestión.	6	2	6	14
F. - A un Servidor Público por su gestión.	4	5	4	13
F. - A la RNEC por su oferta de trámites y servicios.			4	4
<b>Sugerencia</b>	<b>8</b>	<b>4</b>	<b>2</b>	<b>14</b>
S. - G.T.H. - Gestión Del Talento Humano.	1	1	1	3
S. - G.A.F. - Mejora por instalaciones y accesibilidad a las oficinas.		1		1
S. - G.T.I. - Otras.	1			1
<b>Denuncia</b>	<b>105</b>	<b>66</b>	<b>58</b>	<b>229</b>
D. - No competencia de la RNEC.	53	33	32	118
D. - Electoral	19			19
D. - Servidor Público RNEC.	2	6	3	11
D. - Denuncia de Corrupción.	4	6	1	11
D. - Dependencia de la Entidad.	6	1		7
D. - Suplantación identificación.	5	2		7
D. - Cobro indebido de dineros.	2	2	2	6
<b>Total general</b>	<b>16260</b>	<b>14763</b>	<b>13967</b>	<b>44990</b>

Fuente. Coordinación de Peticiones, Quejas y Reclamos

➤ **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 (tercer trimestre 2024 – 44.990) se redujeron en un 19,51% con respecto a las recibidas en el mismo periodo de gestión de la vigencia anterior (tercer trimestre 2023 – 55.897) y redujeron en un 2,20 % con respecto a las PQRSDC recibidas en el trimestre inmediatamente anterior (segundo trimestre 2024– 46.005).

En lo que respecta al comportamiento de las quejas y reclamos recibidos en el tercer trimestre de la vigencia 2024 frente al mismo periodo de gestión de la vigencia anterior (tercer trimestre 2023), disminuyó el número de quejas y reclamos recibidos. Mientras que en el tercer trimestre del 2023 se recibieron 2978 quejas y reclamos, en el tercer trimestre del 2024 se registraron 2.584 quejas y reclamos. Por otra parte, en términos relativos el porcentaje de participación de las quejas y reclamos frente al total de solicitudes aumentó, mientras en el tercer trimestre del

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

Aprobado: 15/11/2017

2023 las quejas y reclamos representaban aproximadamente el 5,32% del total de PQRSDC (55.897), en el tercer trimestre del 2024, representaron el 5,74% del total de solicitudes (44.990).

Haciendo una comparación entre el comportamiento de las quejas y reclamos recibidos en el tercer trimestre de la vigencia 2024 frente al periodo inmediatamente anterior (segundo trimestre 2024), se observa una disminución en su participación frente al total de PQRSDC recibidas. Mientras en el segundo trimestre del 2024 se recibieron 3.663 quejas y reclamos, las cuales representaron el 7.96% del total de solicitudes, en el tercer trimestre del 2024 se registraron 2.584 quejas y reclamos, las cuales representaron el 5,74% del total de PQRSDC.

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

Aprobado: 15/11/2017

### TABLA DE CONTENIDO ILUSTRACIONES

- ✓ Tabla No. 1 Total de PQRSDC recibidas por la RNEC en el tercer trimestre de la vigencia 2024 discriminado por mes..... 4
- ✓ Tabla No. 2 Total de PQRSDC recibidas por la RNEC en el tercer trimestre de la vigencia 2024 discriminado por nivel administrativo. .... 5
- ✓ Tabla No. 3. Total, de PQRSDC recibidas por la RNEC en el tercer trimestre de 2024 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 tercer trimestre de la vigencia 2024 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 tercer trimestre de 2024..... 7
- ✓ Tabla No. 8 Total tiempos promedio de respuesta y tratamiento (días hábiles) a las solicitudes de acceso a la información pública en el tercer trimestre de 2024..... 8
- ✓ Tabla No. 9 Total de Traslados de las PQRSDC recibidas por la RNEC en el tercer trimestre de 2024..... 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 tercer trimestre de 2024..... 10

<b>Reporte de la información:</b> Registradores Distritales y delegados Departamentales en el Nivel Desconcentrado: Formato FURCS Oficinas Centrales: TITÁN Grupo de PQR: AFURCS y TITÁN	<b>Revisión y consolidación de la información reportada:</b> Enrique Andres Bohorquez
<b>Consolidación y presentación del informe trimestral:</b> Diego Fernando Zabala Baracaldo Coordinador de Peticiones, Quejas y Reclamos	<b>Aprobación del informe:</b> Zamira Marcela Gómez Carrillo 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 TERCER TRIMESTRE - 2024