



Presencial



Virtual



Telefónico



Físico

INFORME DE PQRSDC DE LA RNEC

Segundo 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)
Segundo trimestre
(Periodo 1 de abril de 2024 a 30 de junio de 2024)**

2

Bogotá, D.C., 31 de julio 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 segundo trimestre de la vigencia 2024.....4
- ✓ Tiempos legales y promedio de tratamiento y respuesta de las solicitudes de PQRSDC recibidas en el segundo trimestre de la vigencia 2024.6
- ✓ Traslados por competencia a las solicitudes de PQRSDC recibidas en el segundo trimestre de la vigencia 2024.8
- ✓ Servicios con mayor número de Peticiones, Quejas, Reclamos y Sugerencias en el segundo 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

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

Aprobado: 15/11/2017

INFORME DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS, DENUNCIAS Y CONSULTAS (PQRSDC) RECIBIDAS POR LA REGISTRADURÍA NACIONAL DEL ESTADO CIVIL (RNEC)¹ EN EL SEGUNDO TRIMESTRE - VIGENCIA 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”², y el artículo 52 del Decreto reglamentario 103 de 2015”³, se presenta el informe consolidado de Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias, Denuncias, Consultas y solicitudes de acceso a la información pública (PQRSDC), recibidas por la Registraduría Nacional del Estado Civil en el segundo trimestre de la vigencia 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 segundo trimestre de la vigencia 2024.

La Registraduría Nacional del Estado Civil – RNEC recibió y tramitó durante el segundo trimestre de la vigencia 2024, un total de **46.005** PQRSDC.

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

SOLICITUDES/MES	ABRIL	MAYO	JUNIO	TOTAL
PQRSDC	15888	16617	13500	46005

Fuente. Coordinación de Peticiones, Quejas y Reclamos.

El mayor número de solicitudes fueron recibidas en el mes de mayo en el cual se recibieron 16.617 PQRSDC, correspondientes al (36,12%) del total de peticiones. En el mes de abril se recibieron un total de 15.888 (34,54%) de las solicitudes y en junio 13,500, el (29,34%) 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 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).

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 69.02% (31.751) fueron recibidas en el nivel central y el 30.98% (14.254) fueron recibidas en el nivel desconcentrado.

Tabla No. 2 Total de PQRSDC recibidas por la RNEC en el segundo trimestre de la vigencia 2024 discriminado por nivel administrativo.⁴

NIVEL ADMINISTRATIVO/MES	ABRIL	MAYO	JUNIO	TOTAL
Nivel central	10807	11715	9229	31751
Nivel Desconcentrado	5081	4902	4271	14254
Total, general	15888	16617	13500	46005

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 79,11% (36.394) del total de PQRSDC (46.005), seguido por el medio físico o de recibo de correspondencia con el ,16,75% (7.707), canal presencial, el cual concentró la radicación del 4,08% (730) y por último el canal telefónico en el cual se recibieron el 0,06% (28) de las PQRSDC formuladas a la RNEC durante este periodo. Los datos estadísticos pueden ser consultados en la siguiente tabla:

Tabla No. 3. Total, de PQRSDC recibidas por la RNEC en el segundo trimestre de 2024 discriminadas por el canal de atención por medio del cual se recibió la solicitud.

CANAL DE ATENCIÓN/MES	ABRIL	MAYO	JUNIO	TOTAL
Virtual	12174	13286	10934	36394
Medio Físico	2972	2716	2019	7707
Presencial	730	605	541	1876
Telefónico	12	10	6	28
Total, general	15888	16617	13500	46005

Fuente. Coordinación de Peticiones, Quejas y Reclamos.

Del total de 46.005 PQRSDC recibidas, 38.955, es decir, el 84,68%, corresponden a peticiones, 2.806 (6,10%) a reclamos, 2.431 (5,28%) a solicitudes de acceso a la información⁵, 550 (1,20%) a consultas, 857 (1,86%) a quejas, 200 a felicitaciones (0,43%), 16 (0,03) a sugerencias y 190 (0,41%) a denuncias.

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

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

Aprobado: 15/11/2017

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

TIPOLOGÍA DE LA SOLICITUD	ABRIL	MAYO	JUNIO	TOTAL
Petición	13679	13676	11600	38955
Reclamo	856	1247	703	2806
Solicitud de acceso a la información pública	820	897	714	2431
Queja	240	392	225	857
Consulta	173	241	136	550
Felicitación	73	75	52	200
Denuncia	43	81	66	190
Sugerencia	4	8	4	16
Total	15888	16617	13500	46005

Fuente. Coordinación de Peticiones, Quejas y Reclamos.

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

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

Aprobado: 15/11/2017

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

TIEMPO PROMEDIO DE TRATAMIENTO Y RESPUESTA	ABRIL	MAYO	JUNIO	TOTAL
Cerrada	4,70	4,79	3,97	4,52
Total general	4,70	4,79	3,97	4,52

Fuente. Coordinación de Peticiones, Quejas y Reclamos

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

Tabla No. 7 Total tiempos promedio de respuesta y tratamiento (días hábiles) a las PQRSDC en el segundo trimestre de 2024.

TIEMPOS DE TRATAMIENTO Y RESPUESTA	ABRIL	MAYO	JUNIO	TOTAL
Consulta	5,00	5,78	4,56	5,25
Denuncia	3,63	6,87	4,58	5,32
Felicitación	3,21	3,05	2,88	3,07
Petición	4,53	4,49	3,77	4,29
Queja	6,99	6,52	6,65	6,69
Reclamo	6,30	6,86	5,40	6,33
Solicitud de Acceso a la Información	5,42	5,38	4,76	5,21
Sugerencia	11,50	5,38	2,75	6,25
Total general	4,70	4,79	3,97	4,52

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, los reclamos y las sugerencias registraron un tiempo promedio aproximado de tratamiento y cierre de 6 días; Las consultas, las denuncias y las solicitudes de acceso a la información pública⁶ registraron un tiempo promedio aproximado de tratamiento y cierre de 5 días; las peticiones registraron un tiempo promedio aproximado de tratamiento y cierre de 4 días y las felicitaciones un tiempo aproximado de 3 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 segundo trimestre de 2024.

SOLICITUDES DE ACCESO A LA INFORMACIÓN PÚBLICA	ABRIL	MAYO	JUNIO	TOTAL
Trasladadas			3,5	3,5
Redireccionadas	4,25	3,20	2,00	3,00
Cerradas con respuesta.	5,43	5,39	4,78	5,23

Fuente. Coordinación de Peticiones, Quejas y Reclamos

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

Del total de 46.005 PQRSDC recibidas, 1.470 correspondientes al 3,19%, fueron redireccionadas o trasladadas por competencia. Se redireccionaron 1.320 (89,80%) a nivel interno, y 150 (10,20%) fueron trasladadas por competencia a otra institución.

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

TRASLADOS Y REDIRECCIONAMIENTOS POR COMPETENCIA	ABRIL	MAYO	JUNIO	TOTAL
Direccionamientos por competencia	481	469	370	1320
Petición	470	445	363	1278
Queja	2	16		18
Solicitud de Acceso a la Información	4	5	6	15
Reclamo	4	3	1	8
Consulta	1			1
Traslados por competencia.	49	53	48	150
Petición	45	53	46	144
Denuncia	2			2
Solicitud de Acceso a la Información			2	2
Queja	2			2
Total general	530	522	418	1470

Fuente. Coordinación de Peticiones, Quejas y Reclamos

Del total de solicitudes de acceso a la información pública radicadas y tramitadas en el segundo 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% (21) fueron reportadas en trámite al momento del cierre del informe.⁷

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

⁷ Ibidem

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

Aprobado: 15/11/2017

ESTADO Y TRATAMIENTO	ABRIL	MAYO	JUNIO	TOTAL
Cerrada	819	890	701	2410
(*) Cerrada con respuesta	815	885	693	2393
(*) Redireccionada	4	5	6	15
(*) Trasladata			2	2
En trámite de respuesta al momento del reporte		7	14	21
Total, general	819	897	715	2431

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

En el segundo trimestre de la vigencia 2024 se recibieron a nivel nacional un total de 46,005 PQRSDC. El 30,98% reportado por el nivel desconcentrado y el 69,02% por el nivel central. La Unidad Administrativa que recibió la mayor cantidad de solicitudes a nivel nacional fue Oficinas Centrales, el cual tramitó el 45,39% del total de PQRSDC recibidas; en el nivel desconcentrado fue la Delegación de Meta, que recibió el 3,46% 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 1,01% del total. El canal virtual fue el más usado por los usuarios para la presentación de solicitudes, con un 79.10% y, con un 36.03%, el Correo Electrónico Institucional es el medio de recepción más utilizado.

Durante el segundo trimestre de la vigencia 2024, las peticiones representaron el 84,67% del total de PQRSDC recibidas en la entidad, para un total de 38.955 peticiones. Los diez principales trámites, servicios y asuntos objeto de solicitudes ciudadanas fueron: 1) otros asuntos relacionados con registro civil de nacimiento; 2) otros asuntos relacionados con cédula de ciudadanía; 3) Expedición de copias de registro civil; 4) expedición de certificados excepcionales; 5) expedición de certificado electoral; 6) solicitudes relacionadas con anulación, corrección, reconstrucción de registro civil 7) Otros asuntos relacionados con registro civil de defunción; 8) solicitudes de validación de registro civil para apostille; 9) peticiones relacionadas con la oficina de inscripción del registro civil 10) peticiones relacionadas con la solicitud de certificaciones laborales.

Las quejas y reclamos representaron para el periodo el 7,96% del total de PQRSDC recibidas en la entidad (46,005), para un total de 3.663 quejas y reclamos.

Los reclamos en el segundo trimestre de 2024 representaron el 6,10% del total de PQRSDC recibidas en la entidad (46,006) con un total de 2.806 reclamos. Los cinco principales asuntos, trámites y servicios objeto de reclamos, fueron: 1) demora excesiva en la validación del registro civil para apostille; 2) dificultades con la activación de cédula de ciudadanía digital; 3) dificultades con el registro civil digital; 4) Demora excesiva en el trámite de cédula; 5) otros asuntos relacionados con la cédula de ciudadanía.

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

Aprobado: 15/11/2017

Las quejas en el segundo trimestre representaron el 1,86% del total de PQRSDC recibidas en la entidad (46,005) con un total de 857 quejas. Los cinco principales asuntos objeto de queja 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 segundo trimestre del 2024, las quejas y reclamos representaron el 6,23% del total de PQRSDC recibidas en la entidad, para un total de 2.866 quejas y reclamos. Los cinco principales asuntos, trámites y servicios objeto de reclamos fueron: 1) demora excesiva en la validación del registro civil para apostille; 2) dificultades con la activación de cédula de ciudadanía digital; 3) dificultades con el registro civil digital; 4) Demora excesiva en el trámite de cédula; 5) otros asuntos relacionados con la cédula de ciudadanía.

Para el macroproceso Electoral, en segundo trimestre del 2024, las quejas y reclamos representaron el 0,15% del total de PQRSDC recibidas en la entidad, para un total de 68 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 consulta de información electoral en la página web; 4) reclamos sobre inconsistencias en el censo electoral; 5) queja por la actuación de un jurado de votación.

Las sugerencias en segundo trimestre representaron el 0,03% del total de PQRSDC recibidas en la entidad con un total de 16 sugerencias.

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

Tipología y eje temático de la solicitud	ABRIL	MAYO	JUNIO	TOTAL
Petición	13679	13676	11600	38955
P. - I.D. - R.C.N. - Otros.	1829	2036	1555	5420
P. - I.D. - C.C. - Otros.	1481	1644	1631	4756
P. - I.D. - R.C. - Expedición de copias.	1370	1447	1237	4054
P. - I.D. - C.C. - Certificados Excepcionales.	1676	798	835	3309
P. - E.L. - Certificado Electoral.	579	830	880	2289
P. - I.D. - R.C. - Anulación/Corrección/Reconstrucción/Reposición.	840	724	627	2191
P. - I.D. - R.C.D. - Otros.	378	423	377	1178
P. - I.D. - R.C. - Validación del registro civil (apostille).	444	526	146	1116
P. - I.D. - R.C. - Oficina de inscripción.	328	352	344	1024
P. - G.T.H. - Certificaciones Laborales.	327	314	236	877



**REGISTRADURÍA
NACIONAL DEL ESTADO CIVIL**

PROCESO

SISTEMA DE GESTIÓN
Y MEJORAMIENTO INSTITUCIONAL

CÓDIGO

SGFL01

FORMATO

INFORME

VERSIÓN

0

Aprobado: 15/11/2017

Reclamo	856	1247	703	2806
R. - I.D. - R.C. - Demora excesiva validación del registro civil.	190	316	88	594
R. - I.D. - C.C. - Dificultades con la activación de cédula digital	192	193	200	585
R. - I.D. - R.C. - Dificultades con el registro civil digital.	23	167	49	239
R. - I.D. - C.C. - Demora excesiva trámite.	80	75	44	199
R. - I.D. - C.C. - Otros.	33	37	33	103
R. - I.D. - C.C. - Traslado.	27	15	20	62
R. - I.D. - R.C.N. - Otros.	19	26	14	59
P. - I.D. - R.C. - Validación del registro civil (apostille).	3	42	9	54
R. - I.D. - R.C. - Expedición de copias.	14	14	10	38
R. - I.D. - R.C. - Demora excesiva trámite.	9	23	6	38
Solicitud de Acceso a la Información	820	897	714	2431
A.I.P - I.D. - Requisitos cédula de ciudadanía digital.	125	25	37	187
A.I.P - I.D. - Registro Civil de Nacimiento - Otros.	21	31	39	91
A.I.P - I.D. - Otra Información Identificación.	14	31	45	90
A.I.P - I.D. - Inscripción Registro Civil de Nacimiento Extranjeros.	27	28	8	63
A.I.P - E.L. - Otra Información Electoral.	12	23	11	46
A.I.P - G.T.H. - Otras.	11	9	10	30
A.I.P - I.D. - Requisitos Tarjeta de Identidad Primera Vez.	13	12	5	30
A.I.P - I.D. - Requisitos Cédula de Ciudadanía Duplicado Presencial.	9	13	8	30
A.I.P - I.D. - Requisitos Cédula de Ciudadanía Primera Vez.	8	13	8	29
A.I.P - I.D. - Traslado de documento.	4	10	9	23
Consulta	173	241	136	550
C. - Identificación	74	57	76	207
C. - Electoral	5	6	6	17
C. - Administrativas	3	1	2	6
C. - Jurídica		2		2
Queja	240	392	225	857
Q. - Por insatisfacción en atención presencial.	42	54	54	150
Q. - Por no atención presencial.	12	19	20	51
Q. - Por incumplimiento en el horario de atención.	10	18	17	45
Q. - Otras actuaciones servidor Público RNEC.	5	9	15	29
Q. - Por atención irrespetuosa del servidor público.	6	8	10	24
Q. - No competencia de la RNEC.	6	7	4	17

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

Aprobado: 15/11/2017

Q. - Otras actuaciones servidor Público RNEC.	4	3	8	15
Q. - Por no atención de llamadas telefónicas.	1	4	1	6
Q. - Por incumplimiento en el horario de atención.	2			2
Q. - Por insatisfacción en atención telefónica.		1	1	2
Felicitaciones	73	75	52	200
F. - A un Servidor Público por disposición en la atención.	33	16	45	94
F. - A una Dependencia por su gestión.	9	43	3	55
F. - A un Servidor Público por su gestión.	7	10	1	18
F. - A la RNEC por su gestión.	6		1	7
F. - A la RNEC por su oferta de trámites y servicios.	1			1
Sugerencia	4	8	4	16
S. - E.L. - Electoral.		2	1	3
S. - I.D. - Cédula de Ciudadanía.	1			1
S. - C.P. - Otras.			1	1
Denuncia	43	81	66	190
D. - No competencia de la RNEC.	9	24	30	63
D. - Servidor Público RNEC.	2	8	7	17
D. - Cobro indebido de dineros.	1	3	5	9
D. - Suplantación identificación.	2	1	4	7
D. - Denuncia de Corrupción.		6		6
D. - Dependencia de la Entidad.		3	1	4
D. - Electoral	2			2
Total general	15888	16617	13500	46005

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 (segundo trimestre 2024 – 46.005) se redujeron en un 20,54% con respecto a las recibidas en el mismo periodo de gestión de la vigencia anterior (segundo trimestre 2023 – 57.903) y redujeron en un 1,50% con respecto a las PQRSDC recibidas en el trimestre inmediatamente anterior (primer trimestre 2024– 46.706).

En lo que respecta al comportamiento de las quejas y reclamos recibidos en segundo trimestre de la vigencia 2024 frente al mismo periodo de gestión de la vigencia anterior (segundo trimestre 2023), aumento el número de quejas y reclamos recibidos. Mientras en segundo



**REGISTRADURÍA
NACIONAL DEL ESTADO CIVIL**

PROCESO

SISTEMA DE GESTIÓN
Y MEJORAMIENTO INSTITUCIONAL

CÓDIGO

SGFL01

FORMATO

INFORME

VERSIÓN

0

Aprobado: 15/11/2017

trimestre del 2023 se recibieron 837 quejas y reclamos, en segundo trimestre del 2024 se registraron 3.663 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 segundo trimestre del 2023 las quejas y reclamos representaban aproximadamente el 4,82% del total de PQRSDC (57.903), en segundo trimestre del 2024, representaron el 7,96% del total de solicitudes (46.005).

Haciendo una comparación entre el comportamiento de las quejas y reclamos recibidos en el segundo trimestre de la vigencia 2024 frente al periodo inmediatamente anterior (primer trimestre 2024), se observa un aumento en su participación frente al total de PQRSDC recibidas. Mientras en el primer trimestre del 2024 se recibieron 2.797 quejas y reclamos, las cuales representaron el 5.99% del total de solicitudes, en segundo trimestre del 2024 se registraron 3.663 quejas y reclamos, las cuales representaron el 7,96% del total de PQRSDC.

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

Aprobado: 15/11/2017

TABLA DE CONTENIDO ILUSTRACIONES

- ✓ Tabla No. 1 Total de PQRSDC recibidas por la RNEC en el segundo trimestre de la vigencia 2024 discriminado por mes..... 4
- ✓ Tabla No. 2 Total de PQRSDC recibidas por la RNEC en el segundo trimestre de la vigencia 2024 discriminado por nivel administrativo. 5
- ✓ Tabla No. 3. Total, de PQRSDC recibidas por la RNEC en el segundo 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 segundo 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 segundo 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 segundo trimestre de 2024..... 8
- ✓ Tabla No. 9 Total de Traslados de las PQRSDC recibidas por la RNEC en el segundo trimestre de 2024. 8
- ✓ Tabla No. 10. Estado y tratamiento Solicitudes de Acceso a la Información Pública..... 8
- ✓ Tabla No. 11 Servicios de la RNEC que presentaron el mayor número de solicitudes – PQRSDC en el segundo trimestre de 2024. 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: Enrique Andres Bohorquez Mauren Lorena Salazar Ávila
Consolidación y presentación del informe trimestral: Diego Fernando Zabala Baracaldo Coordinadora de Peticiones, Quejas y Reclamos	Aprobación del informe: Jefe de la Oficina de Planeación



**REGISTRADURÍA
NACIONAL DEL ESTADO CIVIL**

PROCESO

SISTEMA DE GESTIÓN
Y MEJORAMIENTO INSTITUCIONAL

CÓDIGO

SGFL01

FORMATO

INFORME

VERSIÓN

0

Aprobado: 15/11/2017



**REGISTRADURÍA
NACIONAL DEL ESTADO CIVIL**

15

INFORME DE PQRSDC DE LA RNEC SEGUNDO TRIMESTRE - 2024