



## **INFORME DE PQRSDC'S DE LA RNEC CUARTO TRIMESTRE- 2017**

*“Colombia es democracia, Registraduría su garantía”*

# **INFORME**

**INFORME DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS, DENUNCIAS  
Y CONSULTAS – PQRSDC´s  
Cuarto Trimestre  
(Periodo 1 de Octubre a 31 de Diciembre de 2017)**

**Bogotá, D.C., 29 de Enero de 2018.**

## TABLA DE CONTENIDO

□ Estadísticas de las solicitudes de Pqrsdc's recibidas en el cuarto trimestre de la vigencia 2017. ....	4
□ Tiempos promedio de tratamiento y respuesta a las solicitudes de Pqrsdc's recibidas en el cuarto trimestre de la vigencia 2017. ....	6
□ Traslados por competencia a las solicitudes de Pqrsdc's recibidas en el cuarto trimestre de la vigencia 2017. ....	8
□ Servicios con mayor número de Solicitudes, Quejas, Reclamos y Sugerencias en el cuarto trimestre de la vigencia 2017. ....	8

# INFORME DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS, CONSULTAS Y DENUNCIAS (PQRSDC'S) RECIBIDAS POR LA REGISTRADURÍA NACIONAL DEL ESTADO CIVIL<sup>1</sup>

## CUARTO TRIMESTRE- VIGENCIA 2017.

En cumplimiento de las disposiciones legales contenidas en el literal h del artículo 11 de la Ley 1714 de 2014 y el artículo 52 del Decreto Reglamentario 103 de 2015, se presenta el informe consolidado de Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias, Denuncias, Consultas y solicitudes de acceso a la información pública (Pqrsdc's) recibidas por la Registraduría Nacional del Estado Civil en el cuarto trimestre de la vigencia 2017, 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's recibidas en el cuarto trimestre de la vigencia 2017.

La Registraduría Nacional del Estado Civil – RNEC recibió y tramitó durante el cuarto trimestre de la vigencia 2017 un total de **48.010** Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias, Denuncias y Consultas.

*Tabla No. 1 Total de Pqrsdc's recibidas por la RNEC en el cuarto trimestre de la vigencia 2017 discriminado por mes.*

SOLICITUDES/MES	Octubre	Noviembre	Diciembre	Total
Pqrsdc's	17528	17948	12534	48010
Porcentaje	36,51%	37,38%	26,11%	100,00%

Fuente. Coordinación de Peticiones, Quejas y Reclamos.

El mayor número de solicitudes fueron recibidas en el mes de noviembre, en el cual se recibieron 17.948 Pqrsdc's, correspondientes al 37.38% del total de peticiones. En el mes de octubre se recibieron un total de 17.528 (36.51%) de las solicitudes y en el mes de diciembre 12.534 (26.11%) restante.

*Tabla No. 2 Total de Pqrsdc's recibidas por la RNEC en el cuarto trimestre de la vigencia 2017 discriminado por nivel central y nivel desconcentrado.<sup>2</sup>*

NIVEL ADMINISTRATIVO/MES	Octubre	Noviembre	Diciembre	TOTAL
Nivel central	9992	9667	7134	26793
Nivel Desconcentrado	7536	8281	5400	21217
<b>Total general</b>	<b>17528</b>	<b>17948</b>	<b>12534</b>	<b>48010</b>

<sup>1</sup> La información corresponde al consolidado de los derechos de petición escritos y verbales (Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias, Denuncias, Consultas, Solicitudes de Acceso a la información, Solicitudes de Orientación y Felicitaciones) recepcionadas por los canales de atención Presencial, Virtual, Telefónico y Físico entre el 1 de abril y el 30 de junio de 2017 en el nivel central y desconcentrado de la RNEC.

<sup>2</sup> La información presentada en el presente informe fue consolidada por el Grupo de Peticiones, Quejas y Reclamos del Nivel Central, con base en la información reportada y certificados por los Delegados Departamentales del Nivel Desconcentrado por medio del Formato Único para el Registro, Control y Seguimiento de las Pqrsdc's y por las áreas del Nivel Central, por medio de la información registrada en el aplicativo Sistema Interno de Correspondencia – SIC

Fuente. Coordinación de Peticiones, Quejas y Reclamos

En el Nivel Central se recibieron 26.793 (55,81%) de Pqrsdc's y 21.217 (44,19%) fueron recibidas en el Nivel Desconcentrado.

El canal más utilizado por los usuarios para la radicación de solicitudes en el trimestre analizado, fue el canal virtual por medio del cual se recibieron 25.254 (52,60%) del total de Pqrsdc's (**48.010**), seguido por el canal medio físico, el cual concentró la radicación de 10.728 (22,35%), el canal presencial recibió 10.085 (21,01%) y por último el canal telefónico el cual recibió 1.943 (4,05%) de las Pqrsdc's formuladas a la RNEC.

Los datos estadísticos pueden ser consultados en la siguiente tabla:

**Tabla No. 3. Total de Pqrsdc's recepcionadas por la RNEC en el cuarto trimestre de 2017 discriminadas por el canal de atención de recepción.**

CANAL DE ATENCIÓN/MES	Octubre	Noviembre	Diciembre	TOTAL
Canal Virtual	9309	9792	6153	25254
Canal Medio Físico	3847	3855	3026	10728
Canal Presencial	3750	3643	2692	10085
Canal Telefónico	622	658	663	1943
<b>Total general</b>	<b>17528</b>	<b>17948</b>	<b>12534</b>	<b>48010</b>
<b>Total Porcentaje</b>	<b>36,51%</b>	<b>37,38%</b>	<b>26,11%</b>	<b>100,00%</b>

Fuente. Coordinación de Peticiones, Quejas y Reclamos.

5

Del total de **48.010** Pqrsdc's recibidas, 41.537 (86,52%) corresponden a peticiones, 2.718 (5,68%) corresponden a reclamos, 1.641 (3,42%) a solicitudes de acceso a la información pública<sup>3</sup>, 965 (2,01%) a consultas, 694 (1,45%) a quejas, 148 (0,31%) a solicitudes de orientación, 154 (0,32%) a denuncias y finalmente 106 (0,22%) sugerencias.

**Tabla No. 4 Total de Pqrsdc's recibidas por la RNEC en el cuarto trimestre de la vigencia 2017 discriminado por tipo de solicitud y canal de atención.**

TIPOLOGÍA /CANAL	Octubre					Total Octubre	Noviembre					Total Noviembre	Diciembre					Total Diciembre	Total general
	Canal Físico	Canal Presencial	Canal Telefónico	Canal Virtual	Canal Físico		Canal Presencial	Canal Telefónico	Canal Virtual	Canal Físico	Canal Presencial		Canal Telefónico	Canal Virtual					
Petición	3631	3726	581	7112	15050	3699	3624	611	7580	15514	2876	2667	660	4770	10973	41537			
Reclamo	68	3	1	984	1056	47			1016	1063	28	5		566	599	2718			
Solicitud información	79			540	619	49	2		540	591	30	6		395	431	1641			

<sup>3</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"

pública																
Consulta	24	17	40	257	338	23	16	47	322	408	9	8	3	199	219	965
Queja	30	3		261	294	24			204	228	28	4		140	172	694
Orientación	1			66	67	1			52	53				28	28	148
Denuncia	5	1		35	41	5	1		24	30	52	1		30	83	154
Sugerencia	1			37	38	3			42	45	2	1		20	23	106
<b>Total general</b>	<b>3847</b>	<b>3750</b>	<b>622</b>	<b>9309</b>	<b>17528</b>	<b>3855</b>	<b>3643</b>	<b>658</b>	<b>9792</b>	<b>17948</b>	<b>3026</b>	<b>2692</b>	<b>663</b>	<b>6153</b>	<b>12534</b>	<b>48010</b>

Fuente. Coordinación de Peticiones, Quejas y Reclamos.

➤ **Tiempos promedio de tratamiento y respuesta a las solicitudes de Pqrsdc's recibidas en el cuarto trimestre de la vigencia 2017.**

Los tiempos de respuesta y tratamiento de la Registraduría Nacional del Estado Civil, previstos en la normativa legal vigente y en el procedimiento de atención de Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias, Denuncias y Consultas – Pqrsdc's SCPD01 Versión 4, son los siguientes:

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

<b>ANÁLISIS DE GESTIÓN PROCEDIMIENTO DE PQRSDC'S</b>	<b>TIEMPOS DE TRATAMIENTO Y RESPUESTA</b>
Respuesta a peticiones de interés general y particular –(Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Denuncias)	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's recibidas por la RNEC en el cuarto trimestre de la vigencia 2017 fueron objeto de tratamiento en un tiempo promedio 4.24 días hábiles. Fueron cerradas en un promedio de 4,20 días hábiles y archivadas en un promedio de 10.39 días hábiles.

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

<b>TIEMPO PROMEDIO DE TRATAMIENTO/MES</b>	<b>Octubre</b>	<b>Noviembre</b>	<b>Diciembre</b>	<b>Total</b>
Cerrada	4,60	3,69	4,35	4,20
Archivada	11,80	11,38	6,61	10,39

<b>Total general</b>	<b>4,67</b>	<b>3,74</b>	<b>4,36</b>	<b>4,24</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 por los distintos canales, 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's en el cuarto trimestre de 2017.**

<b>TIPO DE SOLICITUD/MES</b>	<b>Octubre</b>	<b>Noviembre</b>	<b>Diciembre</b>	<b>Total</b>
Denuncia	6,70	8,21	6,77	7,13
Queja	6,09	5,47	7,19	6,15
Orientación	5,62	6,11	5,96	5,86
Reclamo	5,90	5,17	7,29	5,91
Sugerencia	5,13	5,97	6,45	5,76
Felicitación	5,52	5,62	5,4	5,54
Consulta	5,83	4,43	5,76	5,23
Solicitud de acceso a la información pública	4,54	4,65	5,10	4,72
Petición	4,52	3,54	4,10	4,04
<b>Total general</b>	<b>4,67</b>	<b>3,74</b>	<b>4,36</b>	<b>4,24</b>

Fuente. Coordinación de Peticiones, Quejas y Reclamos

7

Por modalidad de solicitud, los tiempos promedio de tratamiento y respuesta son los siguientes: las denuncias registraron un tiempo promedio de respuesta y tratamiento de 7.13 días hábiles, seguido de las quejas con 6.15 días, orientaciones con un tiempo promedio de 5.86 días, reclamos 5.91 días en promedio, sugerencias 5.76 días, felicitaciones con un tiempo de 5.54 días, las consultas con 5.23 días, las solicitudes de acceso a la información pública con 4.72 días y las peticiones con un tiempo promedio de 4.04 días hábiles.

En lo que respecta a las solicitudes de acceso a la información pública se encuentra que las mismas fueron resueltas y cerradas en el término promedio de 4,66 días hábiles y archivadas en un promedio de 7.20 días hábiles.

**Tabla No. 8 Total tiempos promedio de respuesta y tratamiento (días hábiles) a las Solicitudes de acceso a la información pública en el cuarto trimestre de 2017.**

<b>SOLICITUDES DE ACCESO A LA INFORMACIÓN PÚBLICA</b>	<b>Octubre</b>	<b>Noviembre</b>	<b>Diciembre</b>	<b>Total</b>
Cerrada	4,40	4,60	5,14	4,66
Archivada	8,04	8	2,66	7,20
<b>Total general</b>	<b>4,54</b>	<b>4,65</b>	<b>5,10</b>	<b>4,72</b>

Fuente. Coordinación de Peticiones, Quejas y Reclamos

➤ **Traslados por competencia a las solicitudes de Pqrsdc's recibidas en el cuarto trimestre de la vigencia 2017.**

Del total de **48.010** Pqrsdc's recibidas, 4.696, es decir, el (9.78%) fueron redireccionadas a nivel interno y 94 (0,19%) fueron trasladadas a otra institución, para un total de 4.790, es decir, el 9.97% de las solicitudes fueron redireccionadas y trasladadas por competencia.

*Tabla No. 9 Total de Traslados de las Pqrsdc's recepcionadas por la RNEC en el cuarto trimestre de 2017.*

TIPOLOGÍA/TRATAMIENTO DE REDIRECCIONAMIENTO Y TRASLADO	Octubre		Total Octubre	Noviembre		Total Noviembre	Diciembre		Total Diciembre	Total
	Redireccionada	Trasladada		Redireccionada	Trasladada		Redireccionada	Trasladada		
Petición	1441	27	1468	1288	35	1323	945	14	959	3750
Reclamo	253	1	254	161	2	163	147	1	148	565
Queja	72	1	73	60	1	61	42		42	176
Solicitud de acceso a la información pública	62	2	64	54	2	56	38	1	39	159
Consulta	24		24	28	1	29	17		17	70
Denuncia	11		11	4	4	8	8	2	10	29
Sugerencia	10		10	5		5	1		1	16
Orientación	8		8	3		3	3		3	14
Felicitación	6		6	4		4	1		1	11
<b>Total general</b>	<b>1887</b>	<b>31</b>	<b>1918</b>	<b>1607</b>	<b>45</b>	<b>1652</b>	<b>1202</b>	<b>18</b>	<b>1220</b>	<b>4790</b>

Fuente. Coordinación de Peticiones, Quejas y Reclamos

Del total de 159 solicitudes de acceso a la información pública radicada y tramitada en el cuarto trimestre, 154 (96.85%) fueron redireccionadas y 5 (3.14%) fueron trasladadas a otra Institución.

➤ **Servicios con mayor número de Solicitudes, Quejas, Reclamos y Sugerencias en el cuarto trimestre de la vigencia 2017.**

Los principales servicios objeto de solicitudes ciudadanas consolidan el 45,47% del total de Pqrsdc's y son los siguientes: a) Otros trámites solicitados en el CAIC con 5.384 (12,96%) de las solicitudes; b) Expedición de copias para registro civil de nacimiento con 4.608 (11,09%); c) Oficina de inscripción para registro civil de nacimiento 2.733 (6,58%), d) Otros trámites para registro civil de nacimiento con 2.139 (5,15%); e) Expedición de certificado electoral con 2.034 (4,90%); f) Estado del trámite para cedula con 1.989 (4,79%).

Los principales servicios objeto de reclamos consolidan el 61,54% del total y son los siguientes: a) Estado de los trámites de identificación con 641 (23,58%) de reclamos; b)



Inscripción de cedulas con 554 (20,38%) de los reclamos; c) Otros trámites para registro civil de nacimiento con 132 (4,86%); d) Inscripción o cambio de Puesto de votación con 130 (4,78%) reclamos y finalmente, e) Agendamiento de citas para cedula con 108 (3,97%) de los reclamos.


Los principales servicios objeto de queja consolidan el 67,01% del total de quejas y son los siguientes: a) Comportamiento y atención de los servidores públicos de la RNEC con un total de 175 (25,22%); b) Demora excesiva en un trámite con 150 (21,61%) de las quejas; c) Insatisfacción en la atención presencial con 99 (14,27%) de las quejas; d) Comportamiento o atención por parte de un servidor de otra entidad con 26 (3,75%); y finalmente, e) Por no atención de llamadas telefónicas con 15 (2,16%) de las quejas.

Las principales recomendaciones de nuestros usuarios se orientan a mejorar el servicio que presta la entidad en los temas de identificación, registro civil y temas electorales, así: a) cédula de ciudadanía con 34 (32,08%) sugerencias; b) Registro civil con 26 (24,53%) sugerencias; y c) Temas electorales con 26 (24,53%) sugerencias.

**Tabla No. 10 Servicios de la RNEC que presentaron el mayor número de solicitudes – Pqrsdc’s en el cuarto trimestre de 2017.**

<b>SERVICIOS CON MAYOR NÚMERO DE SOLICITUDES</b>	<b>TOTAL</b>	<b>%</b>
P - OTROS - Varios	5384	12,96%
P - R.C.N. - Copias	4608	11,09%
P - R.C.N. - Oficina de inscripción	2733	6,58%
P - R.C.N. - Otros	2139	5,15%
P - E.L. - Certificado Electoral	2034	4,90%
P - C.C. - En que va el trámite	1989	4,79%
<b>SERVICIOS CON MAYOR NÚMERO DE RECLAMOS</b>	<b>TOTAL</b>	<b>%</b>
R - C.C. - En que va el trámite	641	23,58%
R - E.L. - Inscripción de Cédulas	554	20,38%
R - R.C.N. - Otros	132	4,86%
R - E.L. - Puesto de Votación	130	4,78%
R - C.C. - Agendamiento	108	3,97%
<b>SERVICIOS CON MAYOR NÚMERO DE QUEJAS</b>	<b>TOTAL</b>	<b>%</b>
Q. -Servidor Público RNEC	175	25,22%
Q. -Por demora excesiva en un trámite.	150	21,61%
Q. -Por insatisfacción en la atención presencial.	99	14,27%
Q. -Servidor Público otra Entidad	26	3,75%
Q. -Por no atención de llamadas telefónicas.	15	2,16%
<b>SERVICIOS CON MAYOR NÚMERO DE SUGERENCIAS</b>	<b>TOTAL</b>	<b>%</b>
S - I.D. - Identificación Cédula de Ciudadanía	34	32,08%
S - I.D. - Identificación Registro Civil	26	24,53%
S - E.L. - Electoral	26	24,53%

Fuente. Coordinación de Peticiones, Quejas y Reclamos

 <b>REGISTRADURÍA</b> <b>NACIONAL DEL ESTADO CIVIL</b>	<b>PROCESO</b>	ADMINISTRACIÓN DEL SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN	<b>CÓDIGO</b>	ASFL01
	<b>FORMATO</b>	INFORME	<b>VERSIÓN</b>	0

## TABLA DE CONTENIDO ILUSTRACIONES

Tabla No. 1 Total de Pqrsdc's recibidas por la RNEC en el cuarto trimestre de la vigencia 2017 discriminado por mes. ....	4
Tabla No. 2 Total de Pqrsdc's recibidas por la RNEC en el cuarto trimestre de la vigencia 2017 discriminado por nivel central y nivel desconcentrado. ....	4
Tabla No. 3. Total de Pqrsdc's recibidas por la RNEC en el cuarto trimestre de 2017 discriminadas por el canal de atención de recepción.....	5
Tabla No. 4 Total de Pqrsdc's recibidas por la RNEC en el cuarto trimestre de la vigencia 2017 discriminado por tipo de solicitud y canal de atención.....	5
Tabla No. 5 Tiempos de respuesta y tratamiento de la Registraduria 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. ....	6
Tabla No. 7 Total tiempos promedio de respuesta y tratamiento (días hábiles) a las Pqrsdc's en el cuarto trimestre de 2017.....	7
Tabla No. 8 Total tiempos promedio de respuesta y tratamiento (días hábiles) a las Solicitudes de acceso a la información pública en el cuarto trimestre de 2017. ....	7
Tabla No. 9 Total de Traslados de las Pqrsdc's recibidas por la RNEC en el cuarto trimestre de 2017. .	8
Tabla No. 10 Servicios de la RNEC que presentaron el mayor número de solicitudes – Pqrsdc's en el cuarto trimestre de 2017.....	9

<b>Reporte de la información:</b> Delegados Departamentales en el Nivel Desconcentrado. Aplicativo Sistema Interno de Correspondencia – SIC	<b>Revisión y consolidación de la información reportada:</b> Ivonne Natalia Moreno Garcia Profesional Grupo de Peticiones, Queja y Reclamos.
<b>Consolidación y presentación del informe trimestral:</b> Elizabeth Rivera Trujillo Coordinadora de Peticiones, Quejas y Reclamos	<b>Aprobación del informe:</b> Cástulo Morales Payares Jefe Oficina de Planeación



**REGISTRADURÍA  
NACIONAL DEL ESTADO CIVIL**

**PROCESO**

ADMINISTRACIÓN  
DEL SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN

**CÓDIGO**

ASFL01

**FORMATO**

INFORME

**VERSIÓN**

0



**REGISTRADURÍA  
NACIONAL DEL ESTADO CIVIL**

## **INFORME DE PQRSDC'S DE LA RNEC CUARTO TRIMESTRE- 2017**