



## INFORME DE PQRSDC'S DE LA RNEC 01 DE ENERO A 31 DE DICIEMBRE DE 2017

*“Colombia es democracia, Registraduría su garantía”*

# **INFORME**

**INFORME DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS, DENUNCIAS,  
CONSULTAS Y SOLICITUDES DE ACCESO A LA INFORMACIÓN PÚBLICA –  
PQRSDC´s  
Vigencia 2017  
(Periodo 1 de enero a 31 de diciembre de 2017)**

2

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

## TABLA DE CONTENIDO

□ Estadísticas de las solicitudes de Pqrsdc's recibidas en la vigencia 2017. ....	4
□ Tiempos promedio de tratamiento y respuesta a las solicitudes de Pqrsdc's recibidas en la vigencia 2017.....	7
□ Traslados por competencia a las solicitudes de Pqrsdc's recibidas en la vigencia .....	9
□ Servicios con mayor número de Solicitudes, Quejas, Reclamos y Sugerencias de la vigencia 2017. ....	10
□ Comparado Pqrsdc's recibidas en 2017 vs 2016. ....	11

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

## 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 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 la vigencia 2017.

La Registraduría Nacional del Estado Civil – RNEC recibió durante la vigencia 2017 un total de **162.412** Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias, Denuncias, y Consultas.

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

SOLICITUDES/MES	PRIMER TRIMESTRE			SEGUNDO TRIMESTRE			TERCER TRIMESTRE			CUARTO TRIMESTRE			Total general
	ENERO	FEBRERO	MARZO	ABRIL	MAYO	JUNIO	JULIO	AGOSTO	SEPTIEMBRE	OCTUBRE	NOVIEMBRE	DICIEMBRE	
Pqrsdc's	8651	10478	10941	10814	14155	14511	14658	14780	15414	17528	17948	12534	162412
Porcentaje	5,33%	6,45%	6,74%	6,66%	8,72%	8,93%	9,03%	9,10%	9,49%	10,79%	11,05%	7,72%	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 11.05% del total de peticiones; mientras que el periodo en el que menos se recibieron solicitudes fue en el mes de enero en el cual se recibieron un total de 8.651 (5.33%) de las solicitudes. Revisada la variación de las Pqrsdc's de manera trimestral, se encuentra que el primer trimestre se recibieron 30.070 peticiones, las cuales representaron el 18,51% del total las solicitudes; en el segundo trimestre se recibieron 39.480 equivalentes al 24,31% de las solicitudes; en el tercer trimestre se recibieron 44.852 Pqrsdc's las cuales representaron el 27,62% del total y en el cuarto trimestre, que fue aquel en el que más se recibieron solicitudes, se recibieron el 109, 56% de solicitudes para un total de 48.010Pqrsdc's.

<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) recibidas por los canales de atención Presencial, Virtual, Telefónico y Físico entre el 1 de enero y el 31 de diciembre de 2017 en el nivel central y desconcentrado de la RNEC.

De las **162.412** Pqrsdc's recibidas a nivel nacional, el 55,23% (89.702) fueron recibidas en el Nivel Central y el 44,77%(72.710) fueron recibidas en el Nivel Desconcentrado.

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

NIVEL ADMINISTRATIVO /MES	ENERO	FEBRERO	MARZO	ABRIL	MAYO	JUNIO	JULIO	AGOSTO	SEPTIEMBRE	OCTUBRE	NOVIEMBRE	DICIEMBRE	Total general
<b>Nivel central</b>													
No.	5907	5468	5239	5843	7270	8372	8152	7992	8666	9992	9667	7134	<b>89702</b>
%	3,64%	3,37%	3,23%	3,60%	4,48%	5,15%	5,02%	4,92%	5,34%	6,15%	5,95%	4,39%	<b>55,23%</b>
<b>Nivel Desconcentrado</b>													
No.	2744	5010	5702	4971	6885	6139	6506	6788	6748	7536	8281	5400	<b>72710</b>
%	1,69%	3,08%	3,51%	3,06%	4,24%	3,78%	4,01%	4,18%	4,15%	4,64%	5,10%	3,32%	<b>44,77%</b>
<b>Total Cuenta de Mes</b>	<b>8651</b>	<b>10478</b>	<b>10941</b>	<b>10814</b>	<b>14155</b>	<b>14511</b>	<b>14658</b>	<b>14780</b>	<b>15414</b>	<b>17528</b>	<b>17948</b>	<b>12534</b>	<b>162412</b>
<b>Total Cuenta de Mes2</b>	<b>5,33%</b>	<b>6,45%</b>	<b>6,74%</b>	<b>6,66%</b>	<b>8,72%</b>	<b>8,93%</b>	<b>9,03%</b>	<b>9,10%</b>	<b>9,49%</b>	<b>10,79%</b>	<b>11,05%</b>	<b>7,72%</b>	<b>100,00%</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 53.84% (87.443) del total de Pqrsdc's (114.398), seguido por el canal medio físico, el cual concentró la radicación del 22.13% (35.935), el Canal Presencial, en el cual se recibieron el 19.02% (30.883%) y por último el canal telefónico el cual tiene 5.02% (8.151%) de las Pqrsdc's formuladas a la RNEC. Los datos estadísticos pueden ser consultados en la siguiente tabla:

5

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

CANAL DE ATENCIÓN/MES	ENERO	FEBRERO	MARZO	ABRIL	MAYO	JUNIO	JULIO	AGOSTO	SEPTIEMBRE	OCTUBRE	NOVIEMBRE	DICIEMBRE	Total
<b>Canal virtual</b>	4673	7129	7063	5596	7168	6792	7308	7879	8581	9309	9792	6153	87443
<b>Canal Medio Físico</b>	1535	2111	2959	2778	3639	3231	2865	2989	3100	3847	3855	3026	35935
<b>Canal presencial</b>	1526	699	547	1894	2738	3489	3639	2937	3329	3750	3643	2692	30883
<b>Canal telefónico</b>	917	539	372	546	610	999	846	975	404	622	658	663	8151
<b>Total general</b>	<b>8651</b>	<b>10478</b>	<b>10941</b>	<b>10814</b>	<b>14155</b>	<b>14511</b>	<b>14658</b>	<b>14780</b>	<b>15414</b>	<b>17528</b>	<b>17948</b>	<b>12534</b>	<b>162412</b>
<b>Total Porcentaje</b>	<b>5,33%</b>	<b>6,45%</b>	<b>6,74%</b>	<b>6,66%</b>	<b>8,72%</b>	<b>8,93%</b>	<b>9,03%</b>	<b>9,10%</b>	<b>9,49%</b>	<b>10,79%</b>	<b>11,05%</b>	<b>7,72%</b>	<b>100,00%</b>

Fuente. Coordinación de Peticiones, Quejas y Reclamos.

<sup>2</sup> La información expuesta en el presente informe fue consolidada por el Grupo de Peticiones, Quejas y Reclamos del Nivel Central, con base en la información reportada y certificada por las Delegaciones Departamentales y la Registraduría Distrital en el 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

Del total de **162.412** Pqrsdc's recibidas a nivel nacional, 137.159, es decir el 84,45%, corresponden a peticiones; 10.895 (6,71%) a reclamos; 6.555 (4,04%) a solicitudes de acceso a la información pública<sup>3</sup>; 3292 (2,03%) a consultas; 2.556 (1,57%) a quejas; 650 (0,40%) a denuncias; 576 (0,35%) a sugerencias; 552 (0,34%) a solicitudes de orientación; 161 (0,10%) a felicitaciones; 11 que no fueron reportadas (0,01%) y 2 denuncias de corrupción (0,00%).

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

Etiquetas de fila	ENERO	FEBRERO	MARZO	ABRIL	MAYO	JUNIO	JULIO	AGOSTO	SEPTIEMBRE	OCTUBRE	NOVIEMBRE	DICIEMBRE	Total general	%
Petición	7956	9112	8572	8840	11491	12072	12467	12210	12902	15050	15514	10973	137159	84,45%
Queja	200	388	211	178	192	181	165	167	180	294	228	172	2556	1,57%
Reclamo	287	492	1004	881	987	1125	1098	1167	1136	1056	1063	599	10895	6,71%
Sugerencia	68	128	52	21	36	35	36	52	42	38	45	23	576	0,35%
Consulta	10	8	263	206	639	265	269	339	328	338	408	219	3292	2,03%
Denuncia	68	121	60	41	51	58	31	38	28	41	30	83	650	0,40%
Denuncia de Corrupción									2				2	0,00%
Felicitación			14	15	16	12	24	12	21	25	16	6	161	0,10%
Orientación	5		96	104	41	35	51	28	44	67	53	28	552	0,34%
Solicitud de acceso a la información pública	57	229	669	528	699	728	517	763	724	619	591	431	6555	4,04%
No reporta								4	7				11	0,01%
Reclasificada					3								3	0,00%
<b>Total general</b>	<b>8651</b>	<b>10478</b>	<b>10941</b>	<b>10814</b>	<b>14155</b>	<b>14511</b>	<b>14658</b>	<b>14780</b>	<b>15414</b>	<b>17528</b>	<b>17948</b>	<b>12534</b>	<b>162412</b>	<b>100%</b>

Fuente. Coordinación de Peticiones, Quejas y Reclamos.

Del total de **162.412** Pqrsdc's recibidas a nivel nacional, 137.159, es decir el 84,45%, corresponden a peticiones - tramites; mientras que **el 8,28% corresponden a quejas y reclamos.**

<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"

➤ **Tiempos promedio de tratamiento y respuesta a las solicitudes de Pqrsdc's recibidas en 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 5, son los siguientes:

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

ANÁLISIS DE GESTIÓN PROCEDIMIENTO DE PQRSDC'S	TIEMPOS DE TRATAMIENTO Y RESPUESTA
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

7

Las Pqrsdc's recepcionados por la RNEC en la vigencia 2017 fueron objeto de tratamiento en un tiempo promedio de 4.89 días hábiles. Fueron cerradas en un promedio de 5 días; archivadas en un promedio de 17 días, redireccionadas en un promedio de 4 días, y trasladadas en un promedio de 3 días.

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

Promedio de tiempo de tratamiento y respuesta/Mes	ENERO	FEBRERO	MARZO	ABRIL	MAYO	JUNIO	JULIO	AGOSTO	SEPTIEMBRE	OCTUBRE	NOVIEMBRE	DICIEMBRE	Total
Archivada	20,2	19,7	22,5	22,1	23,6	19,1	18,9	18,9	15,2	11,8	11,4	6,6	17,5
Cerrada	5,5	6,1	7,1	5,1	4,4	4,3	4,2	4,7	5,4	4,6	3,7	4,4	5,0
Redireccionada	2,4	3,9	3,5	4,1	2,5	3,1	3,3	3,9	5,0	5,1	4,2	5,2	3,8
Trasladada	2,3	1,7	3,0	3,0	4,0	1,7	3,1	2,4	4,5	4,6	5,0	2,6	3,2
Total general	30,5	31,3	36,1	34,3	34,5	28,2	29,5	29,9	30,1	26,1	24,3	18,8	4,89

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's en la vigencia de 2017 por tipología de la petición.**

Tipo de solicitud / Mes	ENERO	FEBRERO	MARZO	ABRIL	MAYO	JUNIO	JULIO	AGOSTO	SEPTIEMBRE	OCTUBRE	NOVIEMBRE	DICIEMBRE	Total
Petición	5,28	6,28	7,19	5,32	4,70	4,38	4,19	4,76	5,48	4,52	3,55	4,10	4,83
Queja	7,76	6,35	7,12	5,96	5,07	5,82	6,76	6,49	5,76	6,09	5,48	7,20	6,31
Reclamo	6,97	6,37	4,73	4,12	3,70	3,24	4,16	3,71	4,91	5,90	5,18	7,30	4,68
Sugerencia	6,71	6,27	6,31	12,75	3,86	5,35	7,22	9,59	5,66	5,13	5,98	6,45	6,61
Denuncia	6,49	6,00	8,70	10,34	5,75	6,22	10,03	7,66	6,33	6,71	8,21	6,78	7,28
Consulta	9,78	8,00	18,87	4,57	2,93	5,35	4,63	5,75	5,17	5,84	4,43	5,76	5,82
Felicitación			3,33	3,64	4,00	4,25	5,04	5,00	4,95	5,52	5,63	5,40	4,74
Orientación	5,80		3,88	2,39	3,90	3,14	5,43	6,26	6,36	5,63	6,12	5,96	4,63
Solicitud de acceso a la información pública	24,36	3,59	5,70	6,01	5,34	5,23	4,53	4,90	5,57	4,55	4,65	5,11	5,28
Denuncia de Corrupción									9,5				9,5
<b>Total general</b>	<b>5,54</b>	<b>6,22</b>	<b>7,13</b>	<b>5,26</b>	<b>4,60</b>	<b>4,38</b>	<b>4,26</b>	<b>4,76</b>	<b>5,44</b>	<b>4,67</b>	<b>3,74</b>	<b>4,37</b>	<b>4,89</b>

Fuente. Coordinación de Peticiones, Quejas y Reclamos

Por modalidad de solicitud, los tiempos promedio de tratamiento y respuesta son los siguientes: las denuncias por corrupción registraron un tiempo promedio de respuesta y tratamiento de 9,5 días hábiles; seguido de las denuncias, las cuales reportan un tiempo promedio de tratamiento y cierre de 7,28 días; las quejas con un tiempo promedio de 6,31 días; las sugerencias con 6,61 días; las solicitudes de acceso a la información en 5,28 días; las peticiones en 4,83 días; los reclamos en 4,68 días; las felicitaciones en 4,74 días y las orientaciones en un promedio de cierre y tratamiento de 4.63 días hábiles.



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

Del total de **162.412** Pqrsdc's recibidas, 13.064 (8,04%) fueron redireccionadas a nivel interno y 561 (0.35%) fueron trasladadas a otra institución. Por lo tanto del total 13.625, el equivale al 8,39% de las solicitudes fueron redireccionadas y trasladadas por competencia. La tabla que se expone a continuación, expone los traslados efectuados a otras instituciones de conformidad con lo dispuesto en el 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".

*Tabla No. 8 Total de Traslados de las Pqrsdc's recibidas por la RNEC en la vigencia 2017.*

Solicitudes trasladadas	ENERO	FEBRERO	MARZO	ABRIL	MAYO	JUNIO	JULIO	AGOSTO	SEPTIEMBRE	OCTUBRE	NOV
Petición	4	3	44	52	162	76	28	38	16	27	35
Reclamo	2		8	3	2	1	2		4	1	2
Queja				1		1	1	1	3	1	1
Solicitud de acceso a la información pública				3	1			1		2	9
Consulta					2	1	2				1
Denuncia							1	2			4
Orientación			1				1				
<b>Total general</b>	<b>6</b>	<b>3</b>	<b>53</b>	<b>59</b>	<b>167</b>	<b>79</b>	<b>35</b>	<b>42</b>	<b>23</b>	<b>31</b>	<b>45</b>

Fuente. Coordinación de Peticiones, Quejas y Reclamos

Del total de solicitudes de acceso a la información pública radicadas y tramitadas para la vigencia de 2017, 313 solicitudes fueron redireccionadas y 10 solicitudes fueron trasladadas a otra Institución, para un total de 323 solicitudes redireccionadas y trasladadas a otra institución.<sup>4</sup>

<sup>4</sup> Información discriminada en cumplimiento del Numeral 2 del artículo 52 del Decreto 103 de 2015 "Por la cual se reglamenta parcialmente la Ley 1712 de 2014 y se dictan otras disposiciones"

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

Durante la vigencia 2017 las peticiones representaron el 84,45% del total de Pqrsdc's recibidas en la entidad (162.412), para un total de 137.159 peticiones. Los cinco principales trámites y servicios objeto de solicitudes ciudadanas, los cuales consolidaron el 29,36% del total de Pqrsdc's, fueron los siguientes: a). Copias de registro civil de nacimiento con el 11,74% (17.746) de las solicitudes; b). Peticiones relacionadas con el registro civil de nacimiento con el 4,87% (7.359); c). Peticiones de expedición de certificados con el 4,86% (7.352); d). Peticiones sobre información del estado del trámite de cédula de ciudadanía, las cuales representaron el 3,97% (5.999) solicitudes; y, e). Solicitudes de información sobre la oficina de inscripción del registro civil de nacimiento, equivalentes al 3,92% (5.922) del total de Pqrsdc's.

Los reclamos representaron en la vigencia 2017, el 6,71% del total de Pqrsdc's recibidas en la entidad (162.412) con un total de 10.895 reclamos. Los ocho principales asuntos, trámites y servicios objeto de reclamos, representaron el 4,55% del total de Pqrsdc's y agruparon el 63% de los reclamos, así: a). el estado de los trámites de identificación fue el principal asunto objeto de reclamo con un total de 2.400 reclamos, seguido de b). 877 reclamos relacionados con cedula de ciudadanía, c). 844 reclamos relacionados con el registro civil de nacimiento; d). 653 reclamos sobre la inscripción de las cédulas de ciudadanía; e). 636 reclamos sobre el duplicado de cedula de ciudadanía; e). 621 reclamos sobre agendamiento de citas; f). 480 reclamos por contraseña y, e). 365 reclamos sobre el duplicado Web.

Las quejas representaron en la vigencia 2017, el 1,57% del total de Pqrsdc's recibidas en la entidad (162.412) con un total de 2.556 quejas. Los cinco principales asuntos objeto de queja, los cuales suman en conjunto el 0,92% del total de Pqrsdc's y el 57,9% del total de quejas, son los siguientes: a). el comportamiento de los servidores públicos de la RNEC con un total de 990 quejas; b). seguido de 172 quejas sobre información del estado del trámite, c). 155 quejas por desactualización de información en la web institucional, 150 quejas por demora excesiva en un trámite, y 99 quejas por insatisfacción en la atención presencial.

Las sugerencias representaron en la vigencia 2017, el 0,35% del total de Pqrsdc's recibidas en la entidad (162.412) con un total de 576 sugerencias. Los cinco principales asuntos objeto de sugerencias fueron, en su respectivo orden: a). 125 sugerencias para mejorar en materia de Registro Civil ; b). 110 sugerencias de mejoramiento en el trámite de cédula de Ciudadanía; c). 62 sugerencias en el trámite de tarjeta de identidad; d). 38 sugerencias en materia electoral; y, e). 37 sugerencias para la actualización de la información web en materia de estado del trámite.

**Tabla No. 9 Servicios de la RNEC que presentaron el mayor número de solicitudes – Pqrsdc’s en la vigencia de 2017.**


<b>SERVICIOS CON MAYOR NÚMERO DE PETICIONES</b>	<b>TOTAL</b>	<b>%</b>
P - R.C.N. - Copias	17746	11,74%
P - R.C.N. - Otros	7359	4,87%
P - I. - Expedición de certificados	7352	4,86%
P - C.C. - En que va el trámite	5999	3,97%
P - R.C.N. - Oficina de inscripción	5922	3,92%
<b>SERVICIOS CON MAYOR NÚMERO DE RECLAMOS</b>	<b>TOTAL</b>	<b>%</b>
R - C.C. - En que va el trámite	2400	1,59%
R - C.C. - Otros	877	0,58%
R - R.C.N. - Otros	844	0,56%
R - E.L. - Inscripción de Cédulas	653	0,43%
R - C.C. - Duplicado	636	0,42%
R - C.C. - Agendamiento	621	0,41%
R - C.C - Contraseña	480	0,32%
R - C.C. - Duplicado Web	365	0,24%
<b>SERVICIOS CON MAYOR NÚMERO DE QUEJAS</b>	<b>TOTAL</b>	<b>%</b>
Q - Q. -Servidor Público RNEC	990	0,54%
Q- Información del Estado del tramite	172	0,11%
Q. -Por desactualización de información en la web institucional.	155	0,10%
Q. -Por demora excesiva en un trámite.	150	0,10%
Q. -Por insatisfacción en la atención presencial.	99	0,07%
<b>SERVICIOS CON MAYOR NÚMERO DE SUGERENCIAS</b>	<b>TOTAL</b>	<b>%</b>
S - I.D. - Identificación Registro Civil	125	0,08%
S - I.D. - Identificación Cédula de Ciudadanía	110	0,07%
S - I.D. - Identificación Tarjeta de Identidad	62	0,04%
S - E.L. - Electoral	38	0,03%
Estado del trámite	37	0,02%

Fuente. Coordinación de Peticiones, Quejas y Reclamos

➤ **Comparado Pqrsdc’s recibidas en 2017 vs 2016.**

Las solicitudes ciudadanas (Pqrsdc’s) aumentaron en un 18,3% entre el 2016 y 2017. Mientras en 2016 se recibieron un total de 137.288 Pqrsdc’s en el 2017 se recibieron 162.412 solicitudes,

Por su parte, las quejas y reclamos disminuyeron en un 20,8%. Mientras en 2016 se recibieron 16.991 quejas y reclamo en 2017 se recibieron 13.451.

 <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 la vigencia 2017 discriminado por mes.....	4
Tabla No. 2 Total de Pqrsdc's recibidas por la RNEC en la vigencia 2017 discriminado por nivel central y nivel desconcentrado.....	5
Tabla No. 3. Total de Pqrsdc's recibidas por la RNEC en la vigencia de 2017 discriminadas por el canal de atención de recepción.....	5
Tabla No. 4 Total de Pqrsdc's recibidas por la RNEC en la vigencia 2017 discriminado por tipo de solicitud y canal de atención.....	6
Tabla No. 5 Tiempos de respuesta y tratamiento de la Registraduria Nacional del Estado Civil.....	7
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's en la vigencia de 2017 por tipología de la petición.....	8
Tabla No. 9 Total de Traslados de las Pqrsdc's recibidas por la RNEC en la vigencia 2017.....	9
Tabla No. 10 Servicios de la RNEC que presentaron el mayor número de solicitudes – Pqrsdc's en la vigencia de 2017.....	11

<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.</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 VIGENCIA 2017**