

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

## INFORME

**ATENCIÓN PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y DENUNCIAS**  
**(Periodo 1° de octubre de 2015 a 31 de diciembre de 2015)**

**Bogotá, D.C, 05 de septiembre de 2016**

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

## 1. INFORME PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y DENUNCIAS – PQRSD’S CUARTO TRIMESTRE 2015

### 1.1 INFORME PQRSD’S PÁGINA WEB REGISTRADURÍA NACIONAL DEL ESTADO CIVIL

Tabla 1. PQRSD’s Discriminación Página web Cuarto Trimestre 2015

PQRSD WEB CUARTO TRIMESTRE DE 2015					
FECHA	BOGOTÁ	EXTERIOR	TOTAL BOGOTÁ Y EXTERIOR	DELEGACIONES	TOTAL COLOMBIA Y EXTERIOR
OCTUBRE	4956	375	5331	15595	<b>20926</b>
NOVIEMBRE	2711	249	2960	4285	<b>7245</b>
DICIEMBRE	1698	179	1877	2591	<b>4468</b>
<b>TOTAL</b>	<b>9365</b>	<b>803</b>	<b>10168</b>	<b>22471</b>	<b>32639</b>

Elaboró Grupo de PQRSD’s

### 1.2 INFORME PQRSD’S SEDE CENTRAL – SISTEMA DE INFORMACIÓN DE CORRESPONDENCIA SIC

Tabla 2. PQRSD’s Sede Central – Clase de Documento SIC/días calendario promedio tratamiento - Cuarto Trimestre 2015

CLASE DE DOCUMENTO	OCTUBRE		NOVIEMBRE		DICIEMBRE		TOTAL	TIEMPO PROMEDIO
	CANTIDAD	DIAS PROM	CANTIDAD	DIAS PROM	CANTIDAD	DIAS PROM		
CONSULTAS	5	1	4	2	7	1	16	1
DENUNCIAS	17	1	32	26	4	1	53	9
DERECHO DE PETICIÓN	1095	10	1153	5	724	2	2972	6
DERECHOS DE PETICIÓN-CONSULTA	4	1	5	1	306	45	315	16
EXAMINAR Y REQUERIR COPIAS DE DOCUMENTOS	9	1	3	1	9	1	21	1
INFORMACIÓN	101	37	29	3	41	5	171	15
PETICIÓN PRESTACIÓN DE UN SERVICIO	2	1	9	1	8	1	19	1
PETICIÓN RECONOCIMIENTO DE UN DERECHO	3	1	16	8	7	1	26	3
PETICIÓN RESOLVER UNA SITUACIÓN JURÍDICA	6	1	7	1	23	5	36	2
PQR - PETICIÓN	747	20	586	11	433	3	1766	11
PQR - QUEJAS	37	5	26	2	13	2	76	3
PQR-RECLAMOS	28	2	21	1	7	1	56	1
RECLAMOS E INTERPONER RECURSOS	0	0	4	1	5	1	9	1
SUGERENCIAS	7	1	6	1	6	1		
<b>TOTAL GENERAL</b>	<b>2061</b>	<b>6</b>	<b>1901</b>	<b>5</b>	<b>1593</b>	<b>5</b>	<b>5536</b>	<b>5</b>

 <b>REGISTRADURÍA 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 3. Sede Central – Clasificación de documentos en trámite en el SIC/ días calendario promedio tratamiento - Cuarto Trimestre 2015*

CLASE DE DOCUMENTO	OCTUBRE		NOVIEMBRE		DICIEMBRE		TOTAL	TIEMPO PROMEDIO
	CANTIDAD	DÍAS PROM	CANTIDAD	DÍAS PROM	CANTIDAD	DÍAS PROM		
CONSULTAS	1	1	1	1	3	1	5	1
DENUNCIAS	3	1	2	1	1	11	6	4
DERECHO DE PETICIÓN	190	1	200	4	96	3	486	3
DERECHOS DE PETICIÓN-CONSULTA			3	1	1	1	4	1
EXAMINAR Y REQUERIR COPIAS DE DOCUMENTOS	3	1	2	2	3	1	8	1
INFORMACIÓN	24	1	10	3	10	2	44	2
PETICIÓN PRESTACIÓN DE UN SERVICIO	1	1	3	1	6	1	10	1
PETICIÓN RECONOCIMIENTO DE UN DERECHO			3	1	1	1	4	1
PETICIÓN RESOLVER UNA SITUACIÓN JURÍDICA	1	1	1	1	14	3	16	2
PQR-PETICIÓN	242	3	161	2	122	2	525	2
PQR-QUEJAS	12	1	11	3	4	1	27	2
PQR-RECLAMOS	16	2	4	1	1	1	21	1
SUGERENCIAS	3	1	2	3			5	2
<b>TOTAL GENERAL</b>	<b>496</b>	<b>1</b>	<b>403</b>	<b>2</b>	<b>262</b>	<b>2</b>	<b>1161</b>	<b>2</b>

*Tabla 4. Sede Central – Clasificación por Dependencia en el SIC/ días calendario promedio tratamiento - Cuarto Trimestre 2015*

DEPENDENCIA	OCTUBRE		NOVIEMBRE		DICIEMBRE		TOTAL	TIEMPO PROMEDIO
	CANTIDAD	DÍAS PROM	CANTIDAD	DÍAS PROM	CANTIDAD	DÍAS PROM		
COMUNICACIONES Y PRENSA	1	1	0	0	0	0	1	0
DESPACHO SECRETARÍA GENERAL	85	3	2	1	0	0	87	1
DIRECCIÓN ADMINISTRATIVA	0	0	0	0	0	0	0	0
DIRECCIÓN IDENTIFICACIÓN	205	6	268	8	225	9	698	8
DIRECCIÓN CENSO ELECTORAL	307	2	39	2	14	2	360	2
DIRECCIÓN REGISTRO CIVIL	8	2	7	1	6	1	21	1
GERENCIA ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA	3	2	1	1	2	2	6	2
GERENCIA DEL TALENTO HUMANO	10	1	15	1	13	1	38	1
GERENCIA INFORMÁTICA	6	2	0	0	0	0	6	1
OFICINA DE CONTROL DISCIPLINARIO	9	1	8	4	4	1	21	2
REGISTRADOR DELEGADO EN LO ELECTORAL	76	3	149	3	50	3	275	3
REGISTRADOR DELEGADO EN REGISTRO CIVIL E IDENTIFICACIÓN	0	0	2	1	7	1	9	1
<b>TOTAL GENERAL</b>	<b>710</b>	<b>2</b>	<b>491</b>	<b>2</b>	<b>321</b>	<b>2</b>	<b>1522</b>	<b>2</b>

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

### 1.3 INFORME PQRSD's PÁGINA WEB REGISTRADURÍA NACIONAL DEL ESTADO CIVIL

Tabla 5. Radicados del Formulario de Atención al Ciudadano discriminado por Delegación y Extranjero

RADICADOS 3° y 4° TRIMESTRE DE 2015							
No	DELEGACION	jul-15	ago-15	sep-15	oct-15	nov-15	dic-15
1	AMAZONAS	3	1	5	13	1	0
2	ANTIOQUIA	664	804	942	2591	1071	573
3	ARAUCA	4	16	11	41	5	6
4	ATLÁNTICO	409	365	399	1230	369	231
5	BOGOTÁ	2083	1985	2398	4956	2711	1698
6	BOLÍVAR	181	147	163	551	165	109
7	BOYACÁ	83	101	83	484	77	63
8	CALDAS	47	55	66	289	68	33
9	CAQUETÁ	54	41	46	117	27	22
10	CASANARE	38	63	47	240	55	36
11	CAUCA	98	73	78	326	79	50
12	CESAR	79	77	90	333	67	48
13	CHOCO	29	24	25	70	28	5
14	CÓRDOBA	109	83	89	404	78	53
15	CUNDINAMARCA	471	354	403	1666	391	233
16	GUAINÍA	4	1	1	3	1	1
17	GUAVIARE	6	22	6	14	4	
18	HUILA	102	120	129	399	139	82
19	LA GUAJIRA	35	44	34	162	24	20
20	MAGDALENA	104	83	136	333	113	70
21	META	123	108	127	641	131	48
22	NARIÑO	75	85	85	286	59	38
23	N.SANTANDER	115	131	153	445	120	78
24	PUTUMAYO	14	5	18	71	15	17
25	QUINDÍO	39	36	51	246	40	25
26	RISARALDA	86	96	96	412	94	59
27	SANTANDER	199	169	236	1422	194	125
28	S.ANDRES	1	4	4	12	3	1
29	SUCRE	39	38	57	197	32	19
30	TOLIMA	129	117	130	627	123	64
31	VALLE	576	617	579	1960	711	480
32	VAUPÉS	0	1	3	3	0	1
33	VICHADA	0	2	3	7	1	1
34	EXTRANJERO	250	290	297	375	249	179
	<b>TOTAL GENERAL</b>	<b>6249</b>	<b>6158</b>	<b>6990</b>	<b>20926</b>	<b>7245</b>	<b>4468</b>

COMPARACIÓN			
TERCER TRIMESTRE	CUARTO TRIMESTRE	VARIACION ABSOLUTA	VARIACION %
9	14	5	55,6
2410	4235	1825	75,7
31	52	21	67,7
1173	1830	657	56,0
6466	9365	2899	44,8
491	825	334	68,0
267	624	357	133,7
168	390	222	132,1
141	166	25	17,7
148	331	183	123,6
249	455	206	82,7
246	448	202	82,1
78	103	25	32,1
281	535	254	90,4
1228	2290	1062	86,5
6	5	-1	-16,7
34	18	-16	-47,1
351	620	269	76,6
113	206	93	82,3
323	516	193	59,8
358	820	462	129,1
245	383	138	56,3
399	643	244	61,2
37	103	66	178,4
126	311	185	146,8
278	565	287	103,2
604	1741	1137	188,2
9	16	7	77,8
134	248	114	85,1
376	814	438	116,5
1772	3151	1379	77,8
4	4	0	0,0
5	9	4	80,0
837	803	-34	-4,1
	<b>19397</b>	<b>32639</b>	<b>168%</b>