

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

INFORME

ATENCIÓN PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y DENUNCIAS (Periodo 1° de enero de 2016 a 30° de junio de 2016)

Bogotá, D.C, 05 de septiembre de 2016

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

1. INFORME PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y DENUNCIAS – PQRSD’S PRIMER SEMESTRE 2016

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

Tabla 1. PQRSD’s Discriminación Página web Primer Semestre 2016

PQRSD WEB PRIMER SEMESTRE 2016					
FECHA	BOGOTÁ	EXTERIOR	TOTAL BOGOTÁ Y EXTERIOR	DELEGACIONES	TOTAL COLOMBIA Y EXTERIOR
ENERO	2069	213	2282	3740	6022
FEBREO	1688	266	1954	3719	5673
MARZO	1327	306	1633	3004	4637
ABRIL	1441	300	1741	3296	5037
MAYO	1440	304	1744	3207	4951
JUNIO	1662	380	2042	3627	5669
TOTAL	9627	1769	11396	20593	31989

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 - Primer Trimestre 2016

CLASE DE DOCUMENTO	ENERO		FEBRERO		MARZO		TOTAL	TIEMPO PROMEDIO
	CANTIDA D	DIAS PROM	CANTIDA D	DIAS PROM	CANTIDA D	DIAS PROM		
CONSULTAS	9	1	13	1	19	2	41	1
DENUNCIAS	17	1	5	1	4	1	26	1
DERECHO DE PETICIÓN	983	10	1204	15	867	9	3054	11
DERECHOS DE PETICIÓN-CONSULTA	200	8	81	4	9	1	290	4
EXAMINAR Y REQUERIR COPIAS DE DOCUMENTOS	10	1	2	1	1	1	13	1
INFORMACIÓN	27	2	40	3	33	2	100	2
PETICIÓN PRESTACIÓN DE UN SERVICIO	11	1	7	1	4	1	22	1
PETICIÓN RECONOCIMIENTO DE UN DERECHO	3	1	7	1	2	1	12	1
PETICIÓN RESOLVER UNA SITUACIÓN JURÍDICA	11	1	7	1	2	1	20	1
PQR-PETICIÓN	410	10	625	8	578	11	1613	10
PQR-QUEJAS	28	5	40	3	32	4	100	4
PQR-RECLAMOS	9	1	20	2	37	4	66	2
RECLAMOS E INTERPONER RECURSOS	1	1	2	1	0	0	3	1
SUGERENCIAS	1	1	9	1	20	1		
TOTAL GENERAL	1720	3	2062	3	1608	3	5360	3

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

Tabla 3. Sede Central – Clasificación de documentos en trámite en el SIC/ días calendario promedio tratamiento – Primer Trimestre 2016

CLASE DE DOCUMENTO	ENERO		FEBRERO		MARZO		TOTAL	TIEMPO PROMEDIO
	CANTIDAD	DIAS PROM	CANTIDAD	DIAS PROM	CANTIDAD	DIAS PROM		
CONSULTAS	7	1	2	1	5	1	14	1
DENUNCIAS	0	0	1	1	2	1	3	1
DERECHO DE PETICIÓN	124	10	129	6	100	5	353	7
DERECHOS DE PETICIÓN-CONSULTA	1	1	5	1	2	1	8	1
EXAMINAR Y REQUERIR COPIAS DE DOCUMENTOS	0	0	1	1	0	0	1	0
INFORMACIÓN	13	2	21	1	13	2	47	2
PETICIÓN PRESTACIÓN DE UN SERVICIO	1	1	2	1	0	0	3	1
PETICIÓN RECONOCIMIENTO DE UN DERECHO	1	1	3	1	0	0	4	1
PETICIÓN RESOLVER UNA SITUACIÓN JURÍDICA	3	1	4	1	0	0	7	1
PQR-PETICION	152	7	231	5	235	4	618	5
PQR-QUEJAS	11	1	13	1	18	1	42	1
PQR-RECLAMOS	4	1	7	1	30	4	41	2
SUGERENCIAS	0	0	1	1	20	6	21	2
TOTAL GENERAL	317	2	420	2	425	2	1162	2

Tabla 4. Sede Central – Clasificación por Dependencia en el SIC/ días calendario promedio tratamiento - Primer Trimestre 2016

CLASE DE DOCUMENTO	ENERO		FEBRERO		MARZO		TOTAL	TIEMPO PROMEDIO
	CANTIDAD	DIAS PROM	CANTIDAD	DIAS PROM	CANTIDAD	DIAS PROM		
COMUNICACIONES Y PRENSA	3	1	2	1	0	0	5	1
DESPACHO SECRETARÍA GENERAL	15	1	3	1	8	1	26	1
DIRECCIÓN ADMINISTRATIVA	0	0	2	1	1	1	3	1
DIRECCIÓN IDENTIFICACIÓN	168	6	99	5	2	1	269	4
DIRECCIÓN CENSO ELECTORAL	4	1	23	3	20	4	47	3
DIRECCIÓN REGISTRO CIVIL	4	1	3	1	8	1	15	1
GERENCIA ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA	2	1	6	1	4	1	12	1
GERENCIA DEL TALENTO HUMANO	11	1	11	2	17	2	39	2
GERENCIA INFORMÁTICA	1	1	4	1	2	1	7	1
OFICINA DE CONTROL DISCIPLINARIO	1	1	4	1	4	1	9	1
REGISTRADOR DELEGADO EN LO ELECTORAL	62	4	32	4	26	5	120	4
REGISTRADOR DELEGADO EN REGISTRO CIVIL E IDENTIFICACIÓN	3	1	4	1	2	1	9	1
TOTAL GENERAL	274	2	193	2	94	2	561	2

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

Tabla 5. PQRSD's Sede Central – Clase de Documento SIC/ días calendario promedio tratamiento - Segundo Trimestre 2016

CLASE DE DOCUMENTO	ABRIL		MAYO		JUNIO		TOTAL	TIEMPO PROMEDIO
	CANTIDAD	DIAS PROM	CANTIDAD	DIAS PROM	CANTIDAD	DIAS PROM		
CONSULTAS	28	3	31	7	16	3	75	13
DENUNCIAS	6	1	5	1	5	1	16	3
DERECHO DE PETICIÓN	751	14	1092	20	778	14	2621	48
DERECHOS DE PETICIÓN-CONSULTA	34	7	6	1	4	1	44	9
EXAMINAR Y REQUERIR COPIAS DE DOCUMENTOS	4	1	2	1	2	1	8	3
INFORMACIÓN	73	9	103	8	35	7	211	24
PETICIÓN PRESTACIÓN DE UN SERVICIO	11	1	8	1	6	1	25	3
PETICIÓN RECONOCIMIENTO DE UN DERECHO	2	1	5	1	5	1	13	3
PETICIÓN RESOLVER UNA SITUACIÓN JURÍDICA	8	1	6	1	4	1	18	3
PQR-PETICION	597	11	628	13	566	11	179	35
PQR-QUEJAS	35	7	24	2	20	2	1791	11
PQR-RECLAMOS	37	7	39	3	36	7	112	17
RECLAMOS E INTERPONER RECURSOS	1	1	3	1	2	1	6	3
SUGERENCIAS	14	1	6	1	2	1	22	3
TOTAL GENERAL	1601	65	1958	61	1481	57	5141	178

Tabla 6. Sede Central – Clasificación de documentos en trámite en el SIC/ días calendario promedio tratamiento – Segundo Trimestre 2016

CLASE DE DOCUMENTO	ABRIL		MAYO		JUNIO		TOTAL	TIEMPO PROMEDIO
	CANTIDAD	DIAS PROM	CANTIDAD	DIAS PROM	CANTIDAD	DIAS PROM		
CONSULTAS	1	1	6	1	0	0	7	2
DENUNCIAS	0	0	2	1	0	0	2	1
DERECHO DE PETICIÓN	0	0	91	10	60	8	151	18
DERECHOS DE PETICIÓN-CONSULTA	0	0	0	0	0	0	0	0
EXAMINAR Y REQUERIR COPIAS DE DOCUMENTOS	0	0	0	0	0	0	0	0
INFORMACIÓN	0	0	13	2	22	3	35	5
PETICIÓN PRESTACIÓN DE UN SERVICIO	0	0	4	1	4	1	8	2
PETICIÓN RECONOCIMIENTO DE UN DERECHO	0	0	2	1	0	0	2	1
PETICIÓN RESOLVER UNA SITUACIÓN JURÍDICA	0	0	1	1	0	0	1	1
PQR-PETICION	0	0	230	12	21	2	251	14
PQR-QUEJAS	0	0	13	1	3	1	16	2
PQR-RECLAMOS	0	0	25	1	5	1	30	2
SUGERENCIAS	0	0	0	0	0	0	0	0
TOTAL GENERAL	1	1	387	31	115	16	503	48

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

Tabla 7. Sede Central – Clasificación por Dependencia en el SIC/ días calendario promedio tratamiento - Segundo Trimestre 2016

CLASE DE DOCUMENTO	ABRIL		MAYO		JUNIO		TOTAL	TIEMPO PROMEDIO
	CANTIDAD	DIAS PROM	CANTIDAD	DIAS PROM	CANTIDAD	DIAS PROM		
COMUNICACIONES Y PRENSA	0	0	2	1	2	1	4	2
DESPACHO SECRETARÍA GENERAL	0	0	47	3	194	8	241	11
DIRECCIÓN ADMINISTRATIVA	0	0	1	1	1	1	2	2
DIRECCIÓN IDENTIFICACIÓN	2	1	588	20	229	12	819	33
DIRECCIÓN CENSO ELECTORAL	0	0	34	1	3	1	37	2
DIRECCIÓN REGISTRO CIVIL	0	0	701	24	180	7	881	31
GERENCIA ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA	0	0	1	1	2	1	3	2
GERENCIA DEL TALENTO HUMANO	1	1	21	4	14	3	36	8
GERENCIA INFORMÁTICA	0	0	4	1	2	1	6	2
OFICINA DE CONTROL DISCIPLINARIO	0	0	5	1	1	1	6	2
REGISTRADOR DELEGADO EN LO ELECTORAL	13	1	17	2	5	1	35	4
REGISTRADOR DELEGADO EN REGISTRO CIVIL E IDENTIFICACIÓN	2	1	4	1	0	0	6	2
TOTAL GENERAL	18	0,33	1425	5	633	3	2076	8

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

Tabla 13. Radicados del Formulario de Atención al Ciudadano discriminado por Delegación y Extranjero

RADICADOS 1° y 2° TRIMESTRE DE 2016								COMPARACIÓN			
No	DELEGACION	ene-16	feb-16	mar-16	abr-16	may-16	jun-16	PRIMER TRIMESTRE	SEGUNDO TRIMESTRE	VARIACION ABSOLUTA	VARIACION %
1	AMAZONAS	0	1	1	0	4	2	2	6	4	200,00
2	ANTIOQUIA	832	959	738	846	759	854	2529	2459	-70	-2,77
3	ARAUCA	3	3	7	4	14	6	13	24	11	84,62
4	ATLÁNTICO	304	286	262	274	302	332	852	908	56	6,57
5	BOGOTÁ	2069	1688	1327	1441	1440	1662	5084	4543	-541	-10,64
6	BOLÍVAR	182	164	140	158	142	159	486	459	-27	-5,56
7	BOYACÁ	71	55	66	62	75	52	192	189	-3	-1,56
8	CALDAS	52	50	49	43	36	54	151	133	-18	-11,92
9	CAQUETÁ	35	31	29	29	27	30	95	86	-9	-9,47
10	CASANARE	46	40	21	42	31	41	107	114	7	6,54
11	CAUCA	52	63	46	55	42	68	161	165	4	2,48
12	CESAR	97	100	76	76	78	56	273	210	-63	-23,08
13	CHOCO	24	12	14	17	13	15	50	45	-5	-10,00
14	CÓRDOBA	68	72	75	55	70	102	215	227	12	5,58
15	CUNDINAMARCA	285	283	246	254	240	314	814	808	-6	-0,74
16	GUAINÍA	0	1	0	1	0	0	1	1	0	0,00
17	GUAVIARE	0	6	3	2	5	8	9	15	6	66,67
18	HUILA	127	105	102	168	118	118	334	404	70	20,96
19	LA GUAJIRA	38	45	25	29	33	25	108	87	-21	-19,44
20	MAGDALENA	97	101	71	77	67	82	269	226	-43	-15,99
21	META	94	108	73	101	94	101	275	296	21	7,64
22	NARIÑO	39	69	40	43	82	53	148	178	30	20,27
23	N.SANTANDER	123	116	118	124	81	128	357	333	-24	-6,72
24	PUTUMAYO	12	8	6	3	21	16	26	40	14	53,85
25	QUINDÍO	44	39	30	37	35	39	113	111	-2	-1,77
26	RISARALDA	83	68	57	63	85	81	208	229	21	10,10
27	SANTANDER	158	185	146	170	148	209	489	527	38	7,77
28	S.ANDRES	2	2	0	1	1	3	4	5	1	25,00
29	SUCRE	33	43	30	45	32	48	106	125	19	17,92
30	TOLIMA	106	89	79	74	83	120	274	277	3	1,09
31	VALLE	733	613	452	443	487	508	1798	1438	-360	-20,02
32	VAUPÉS	0	1	1	0	1	2	2	3	1	50,00
33	VICHADA	0	1	1	0	1	1	2	2	0	0,00
34	EXTRANJERO	213	266	306	300	304	380	785	984	199	25,35
	TOTAL GENERAL	6022	5673	4637	5037	4951	5669	16332	15657	-675	96%