



## **INFORME DE PQRSDC'S DE LA RNEC VIGENCIA- 2018**

*“Colombia es democracia, Registraduría su garantía”*



**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´s  
VIGENCIA 2018  
(Periodo 1° de enero de 2018 a 31 de diciembre de 2018)**

2

**Bogotá, D.C., 30 de enero de 2019.**

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

Aprobado: 15/11/2017

## TABLA DE CONTENIDO

<input type="checkbox"/> Estadísticas de las solicitudes de Pqrsdc's recibidas en la vigencia 2018.....	4
<input type="checkbox"/> Tiempos legales y promedio de tratamiento y respuesta a de las solicitudes de Pqrsdc's recibidas en la vigencia 2018. ....	7
<input type="checkbox"/> Traslados por competencia a las solicitudes de Pqrsdc's recibidas en la vigencia 2018. ....	9
<input type="checkbox"/> Servicios con mayor número de Peticiones, Quejas, Reclamos y Sugerencias en la vigencia 2018.....	11
<input type="checkbox"/> Comparativo de las Pqrsdc's recibidas en el periodo de gestión frente al periodo inmediatamente anterior y el mismo periodo en la vigencia anterior.....	14

	PROCESO	SISTEMA DE GESTIÓN Y MEJORAMIENTO INSTITUCIONAL	CÓDIGO	SGFL01
	FORMATO	INFORME	VERSIÓN	0

Aprobado: 15/11/2017

## INFORME DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y DENUNCIAS (PQRSDC'S) RECIBIDAS POR LA REGISTRADURÍA NACIONAL DEL ESTADO CIVIL<sup>1</sup>- VIGENCIA 2018.

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 2018, el cual consolida la información estadística de las solicitudes de Pqrsdc's 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 2018.

La Registraduría Nacional del Estado Civil – RNEC recibió y tramitó durante la vigencia 2018 un total de **251.268** Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias, Denuncias, y Consultas.

**Tabla No. 1 Total de Pqrsdc's recibidas por la RNEC en el VIGENCIA de la vigencia 2018 discriminado por mes.**

SOLICITUDES PQRSDC'S	PRIMER TRIMESTRE			SEGUNDO TRIMESTRE			TERCER TRIMESTRE			CUARTO TRIMESTRE			Total general
	ENERO	FEBRERO	MARZO	ABRIL	MAYO	JUNIO	JULIO	AGOSTO	SEPTIEMBRE	OCTUBRE	NOVIEMBRE	DICIEMBRE	
<b>No. Pqrsdc's</b>	18181	23606	23537	25897	25359	21650	22963	23130	18051	17703	16938	14253	251268
<b>%</b>	7,24%	9,39%	9,37%	10,31%	10,09%	8,62%	9,14%	9,21%	7,18%	7,05%	6,74%	5,67%	100,00%

Fuente. Coordinación de Peticiones, Quejas y Reclamos.

El mayor número de solicitudes fueron recibidas en el mes de abril, en el cual se recibieron 25.897 Pqrsdc's, correspondientes al 10.35% del total de peticiones; mientras que el periodo en el que menos se recibieron solicitudes fue en el mes de diciembre en el cual se recibieron un total de 14.253 (5.67%) de las solicitudes. Revisada la variación de las Pqrsdc's de manera trimestral, se encuentra que el primer trimestre se recibieron 65.324 peticiones, las cuales representaron el 26% del total las solicitudes; en el segundo trimestre se recibieron 72.906 solicitudes equivalentes al 29,02% de las solicitudes, siendo este el trimestre con mayor recibo de solicitudes ciudadanas; en el tercer trimestre se recibieron 64.144 Pqrsdc's las cuales representaron el 25,53% del total y en el cuarto trimestre, se recibieron 251.268 Pqrsdc's las cuales representaron el 19,46% de las solicitudes recibidas en el año.

<sup>1</sup> 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 diciembre de 2018 en el nivel central y desconcentrado de la RNEC.

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

Aprobado: 15/11/2017

**Tabla No. 2 Total de Pqrsdc's recibidas por la RNEC en el VIGENCIA de la vigencia 2018 discriminado por nivel central y nivel desconcentrado.<sup>2</sup>**

NIVEL Y UNIDAD ADMINISTRATIVA	ENERO	FEBRERO	MARZO	ABRIL	MAYO	JUNIO	JULIO	AGOSTO	SEPTIEMBRE	OCTUBRE	NOVIEMBRE	DICIEMBRE	Total	%
Nivel central	9234	13062	13862	14250	13875	11652	13524	11486	10888	9752	9347	7649	138581	55%
Grupo Pqr	6249	9680	11273	11509	10997	8478	8913	8544	7694	6263	6107	4944	100651	40%
Oficinas Centrales	1508	1885	1277	1866	1474	1499	1638	1620	1683	1817	1637	1354	19258	8%
Caic	1477	1497	1312	875	1404	1675	2973	1322	1511	1672	1603	1351	18672	7%
Nivel Desconcentrado	8947	10544	9675	11647	11484	9998	9439	11644	7163	7951	7591	6604	112687	45%
Delegaciones Departamentales	8559	10088	9447	10656	11052	9297	9102	9757	6563	7697	7359	6104	105681	42%
Registraduría Distrital	388	456	228	991	432	701	337	1887	600	254	232	500	7006	3%
<b>Total general</b>	<b>18181</b>	<b>23606</b>	<b>23537</b>	<b>25897</b>	<b>25359</b>	<b>21650</b>	<b>22963</b>	<b>23130</b>	<b>18051</b>	<b>17703</b>	<b>16938</b>	<b>14253</b>	<b>251268</b>	<b>100%</b>

Fuente. Coordinación de Peticiones, Quejas y Reclamos.

El 55.15% (138.581) fueron recibidas en el Nivel Central y 44.85% (112.687) fueron recibidas en el Nivel Desconcentrado.

El canal más utilizado por los usuarios para la radicación de solicitudes, fue el canal virtual por medio del cual se recibieron el 61% (152.628) del total de Pqrsdc's (251.628), seguido por el canal presencial, el cual concentró la radicación del 18% (45.914), el canal medio físico de correspondencia, en el cual se recibieron el 17% (42.541) solicitudes y por último el canal telefónico, por el cual se recibió el 4% (10.185) 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 recibidas por la RNEC en el VIGENCIA de 2018 discriminadas por el canal de atención por medio del cual se recibió.**

CANAL DE ATENCIÓN	ENERO	FEBRERO	MARZO	ABRIL	MAYO	JUNIO	JULIO	AGOSTO	SEPTIEMBRE	OCTUBRE	NOVIEMBRE	DICIEMBRE	Total	%
Canal Virtual	11834	14774	15273	16370	15341	14566	14176	13193	10055	9379	9218	8449	152628	61%

<sup>2</sup> La información presentada en el presente informe 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's y por las áreas del Nivel Central, por medio del aplicativo Sistema Interno de Correspondencia – SIC.

	<b>PROCESO</b>	SISTEMA DE GESTIÓN Y MEJORAMIENTO INSTITUCIONAL										<b>CÓDIGO</b>	SGFL01
	<b>FORMATO</b>	INFORME										<b>VERSIÓN</b>	0

Aprobado: 15/11/2017

Canal Presencial	3109	4114	3914	3826	4372	2798	4750	4309	3884	4088	3900	2850	45914	18%
Canal Medio Físico	2996	3540	2641	3656	3578	3578	3792	5296	3587	3848	3408	2621	42541	17%
Canal Telefónico	242	1178	1709	2045	2068	708	245	332	525	388	412	333	10185	4%
<b>Total general</b>	<b>18181</b>	<b>23606</b>	<b>23537</b>	<b>25897</b>	<b>25359</b>	<b>21650</b>	<b>22963</b>	<b>23130</b>	<b>18051</b>	<b>17703</b>	<b>16938</b>	<b>14253</b>	<b>251268</b>	<b>100%</b>

Fuente. Coordinación de Peticiones, Quejas y Reclamos.

Del total de 251.268 Pqrsdc's recibidas, 211.987, es decir, el 84,4%, corresponden a peticiones, 15.945 (6,3%) a solicitudes de acceso a la información pública<sup>3</sup>, 12.048 (4,8%) a reclamos, 3.537 (1,4%) a consultas, 3.450 (1,4%) a quejas, 1.860 (0,7%) a denuncias, 1.645 (0,7%) a orientaciones, 519 (0,2%) a sugerencias y 277 (0,10%) a felicitaciones.

En total las inconformidades de los usuarios, se manifestaron en la presentación de 15.498 quejas y reclamos, los cuales representaron el 6,2% del total de solicitudes recibidas en la Registraduría Nacional del Estado Civil en la vigencia 2018.

**Tabla No. 4 Total de Pqrsdc's recibidas por la RNEC en la vigencia 2018 discriminado por tipo de solicitud.**

TIPOLOGÍA DE LA SOLICITUD	ENERO	FEBRERO	MARZO	ABRIL	MAYO	JUNIO	JULIO	AGOSTO	SEPTIEMBRE	OCTUBRE	NOVIEMBRE	DICIEMBRE	Total	%
Petición	14755	20525	19402	21205	21530	17796	19169	20189	15443	15396	14484	12093	211987	84,4%
Solicitud de acceso a la información	1139	1310	1824	1786	1736	1511	1290	1611	1451	995	760	532	15945	6,3%
Reclamo	1339	847	1144	1449	1044	995	1134	706	562	686	1105	1037	12048	4,8%
Consulta	529	484	604	773	483	567	14	22	13	14	12	22	3537	1,4%
Queja	276	238	278	403	244	252	246	263	291	279	313	367	3450	1,4%
Denuncia	65	65	82	68	108	297	862	121	64	43	49	36	1860	0,7%
Orientación	41	83	117	120	160	145	137	123	183	233	164	139	1645	0,7%
Sugerencia	22	37	66	59	39	73	71	49	22	29	34	18	519	0,2%
Felicitación	15	17	20	34	15	14	40	46	22	28	17	9	277	0,1%
<b>Total general</b>	<b>18181</b>	<b>23606</b>	<b>23537</b>	<b>25897</b>	<b>25359</b>	<b>21650</b>	<b>22963</b>	<b>23130</b>	<b>18051</b>	<b>17703</b>	<b>16938</b>	<b>14253</b>	<b>251268</b>	<b>100,0%</b>

Fuente. Coordinación de Peticiones, 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"

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

Aprobado: 15/11/2017

➤ **Tiempos legales y promedio de tratamiento y respuesta a de las solicitudes de Pqrsdc's recibidas en la vigencia 2018.**

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's, 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

Las Pqrsdc's recibidas por la RNEC en la vigencia 2018 fueron objeto de tratamiento en un tiempo promedio de 6,05 días hábiles. Fueron cerradas en un promedio de 5,90 días, re direccionadas en un promedio de 6,41 días y trasladadas en un promedio de 4,75 días.

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

TIEMPOS PROMEDIO DE TRATAMIENTO Y RESPUESTA	ENERO	FEBRERO	MARZO	ABRIL	MAYO	JUNIO	JULIO	AGOSTO	SEPTIEMBRE	OCTUBRE	NOVIEMBRE	DICIEMBRE	Total general
Cerrada	6,78	5,93	6,25	6,21	5,72	7,01	6,70	5,80	5,37	4,95	5,04	3,75	5,90
Redireccionada	5,93	5,01	7,49	6,80	6,55	8,71	8,17	5,92	5,01	4,78	5,28	4,06	6,41
Trasladada	4,29	3,24	4,75	4,63	5,13	7,97	6,15	4,46	2,15	4,08	2,75	4,91	4,75
<b>Total general</b>	<b>7,20</b>	<b>6,22</b>	<b>6,42</b>	<b>6,42</b>	<b>5,82</b>	<b>7,07</b>	<b>6,85</b>	<b>5,86</b>	<b>5,48</b>	<b>5,04</b>	<b>5,11</b>	<b>3,77</b>	<b>6,05</b>

Fuente. Coordinación de Peticiones, Quejas y Reclamos

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

Aprobado: 15/11/2017

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 la vigencia de 2018.**

TIEMPOS DE TRATAMIENTO Y RESPUESTA	ENERO	FEBRERO	MARZO	ABRIL	MAYO	JUNIO	JULIO	AGOSTO	SEPTIEMBRE	OCTUBRE	NOVIEMBRE	DICIEMBRE	Total general
Petición	7,44	6,42	6,27	6,34	5,81	7,16	6,58	5,77	5,43	4,93	4,96	3,56	6,0
Queja	6,08	5,89	7,76	7,69	7,50	8,81	6,86	7,62	6,67	7,23	5,80	4,61	6,9
Reclamo	6,20	5,80	7,48	7,38	7,47	8,06	8,68	6,87	5,14	5,90	7,02	5,74	6,9
Sugerencia	6,18	5,59	7,50	8,88	5,79	7,74	32,96	6,78	7,41	6,62	4,95	7,20	10,7
Denuncia	7,06	4,46	8,56	10,87	5,51	8,53	8,80	7,85	6,03	6,51	6,40	4,90	8,1
Consulta	5,82	4,06	3,28	4,43	4,23	4,01	13,79	12,80	13,00	17,77	14,27	4,50	4,5
Solicitud de acceso a la información	5,99	4,20	8,56	7,51	6,86	7,08	6,54	5,88	6,04	5,58	4,96	3,68	6,4
Felicitación	4,47	3,47	7,25	7,91	6,60	6,57	10,48	11,52	9,45	6,54	5,76	3,25	8,0
Orientación	6,51	4,78	7,48	6,77	6,26	5,41	5,76	5,81	2,37	3,26	4,16	3,36	4,9
<b>Total general</b>	<b>7,20</b>	<b>6,22</b>	<b>6,42</b>	<b>6,42</b>	<b>5,82</b>	<b>7,07</b>	<b>6,85</b>	<b>5,86</b>	<b>5,48</b>	<b>5,04</b>	<b>5,11</b>	<b>3,77</b>	<b>6,05</b>

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 consultas y las orientaciones registraron un tiempo promedio aproximado de tratamiento y cierre de 5 días; las peticiones y las solicitudes de acceso a la información pública un tiempo promedio aproximado de tratamiento y cierre de 6 días, las quejas y reclamos, un tiempo promedio de 7 días hábiles; las denuncias y felicitaciones un tiempo promedio de 8 días hábiles; y las sugerencias un tiempo promedio de 10,7 días hábiles.

En lo que respecta a las solicitudes de acceso a la información pública se encuentra que las mismas fueron cerradas con respuesta en un tiempo promedio aproximado de 6,4 días, trasladadas en un promedio de 4,4 días, redireccionada en un promedio de 6,6 días y archivadas en un término promedio de 8,4 días, para un promediado total en los tiempos de respuesta de las solicitudes de acceso a la información pública de 6,4 días.<sup>4</sup>

<sup>4</sup> Ibidem

 <b>REGISTRADURÍA NACIONAL DEL ESTADO CIVIL</b>	<b>PROCESO</b>	SISTEMA DE GESTIÓN Y MEJORAMIENTO INSTITUCIONAL	<b>CÓDIGO</b>	SGFL01
	<b>FORMATO</b>	INFORME	<b>VERSIÓN</b>	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 vigencia de 2018.**

SOLICITUDES DE ACCESO A LA INFORMACIÓN PÚBLICA	ENERO	FEBRERO	MARZO	ABRIL	MAYO	JUNIO	JULIO	AGOSTO	SEPTIEMBRE	OCTUBRE	NOVIEMBRE	DICIEMBRE	Total general
Cerrada con respuesta	5,8	4,2	8,5	6,9	5,6	4,8	3,7	7,4	7,1	6,5	5,9	6,0	6,4
Archivada	13,4	6,6	10,7	10,4	8,2	8,8	3,1	13,1	6,0	6,8	4,0	9,3	8,4
Redireccionada	6,3	3,7	10,1	6,0	5,7	3,6	2,3	7,3	9,4	8,0	5,1	7,0	6,6
Trasladada	1,7	4,7	7,5	5,7	4,0	2,0	3,0	4,7	4,0	7,7	4,3	2,5	4,4
<b>Total general</b>	<b>5,99</b>	<b>4,20</b>	<b>8,56</b>	<b>7,51</b>	<b>6,86</b>	<b>7,08</b>	<b>6,54</b>	<b>5,88</b>	<b>6,04</b>	<b>5,58</b>	<b>4,96</b>	<b>3,68</b>	<b>6,4</b>

Fuente. Coordinación de Peticiones, Quejas y Reclamos

➤ **Traslados por competencia a las solicitudes de Pqrsdc's recibidas en la vigencia 2018.**

Del total de 251.268 Pqrsdc's recibidas 33.116, correspondientes al 13,17% fueron redireccionadas o trasladadas por competencia, 32.763, es decir, el (13,04%) fueron redireccionada a nivel interno y 353 (0.14%) fueron trasladadas por competencia a otra institución.

9

**Tabla No. 9 Total de Traslados de las Pqrsdc's recibidas por la RNEC en el Vigencia 2018.**

TRASLADOS Y REDIRECCIONAMIENTOS POR COMPETENCIA	ENERO	FEBRERO	MARZO	ABRIL	MAYO	JUNIO	JULIO	AGOSTO	SEPTIEMBRE	OCTUBRE	NOVIEMBRE	DICIEMBRE	Total general
<b>Redireccionadas</b>	<b>2300</b>	<b>3109</b>	<b>2705</b>	<b>3088</b>	<b>3527</b>	<b>3328</b>	<b>3404</b>	<b>3417</b>	<b>2319</b>	<b>1914</b>	<b>1843</b>	<b>1809</b>	<b>32763</b>
Petición	1884	2582	2020	2329	2796	2572	2500	2777	1783	1483	1327	1285	25338
Queja	77	70	82	141	97	94	114	101	93	83	107	105	1164
Reclamo	244	238	315	335	312	348	587	340	230	260	339	346	3894
Sugerencia	4	14	20	10	9	11	3	12	2	3	2	2	92
Denuncia	17	12	19	13	37	54	86	20	15	10	9	8	300
Consulta	26	84	146	105	152	95					1	1	610
Solicitud de acceso a la información	45	101	92	148	110	139	104	155	180	59	54	49	1236
Felicitación	2	3	7	4	4	5	9	10	7	5	3	4	63
Orientación	1	5	4	3	10	10	1	2	9	11	1	9	66



**REGISTRADURÍA  
NACIONAL DEL ESTADO CIVIL**

**PROCESO**

SISTEMA DE GESTIÓN  
Y MEJORAMIENTO INSTITUCIONAL

**CÓDIGO**

SGFL01

**FORMATO**

INFORME

**VERSIÓN**

0

Aprobado: 15/11/2017

Trasladadas	31	34	28	41	32	34	47	26	20	26	20	14	353
Petición	19	26	19	32	20	18	27	18	15	24	19	12	249
Queja		1			2	1	1			1			6
Reclamo	2	1	3	2	3	5	3	1	1				21
Sugerencia						2							2
Denuncia	3	3	4	3	4	7	11	1					36
Consulta	1												1
Solicitud de acceso a la información	3	3	2	3	3	1	3	6	4	1	1	2	32
Orientación	3			1			2						6
<b>Total general</b>	<b>2331</b>	<b>3143</b>	<b>2733</b>	<b>3129</b>	<b>3559</b>	<b>3362</b>	<b>3451</b>	<b>3443</b>	<b>2339</b>	<b>1940</b>	<b>1863</b>	<b>1823</b>	<b>33116</b>

Fuente. Coordinación de Peticiones, Quejas y Reclamos

Del total de solicitudes de acceso a la información pública radicadas y tramitadas en la vigencia 2018 (15.945), el 96,9% (15.449) fueron reportadas cerradas, de las cuales el 88,9% (14.181) se cerraron con respuesta de conformidad a la ley y el procedimiento vigente; el 78% (1236) se redireccionaron a otra unidad administrativa; el 0,2% (32) fueron trasladadas a otra entidad. Adicionalmente, 2% (320) se reportan archivadas, y el 1,1% (173) fueron reportadas en trámite al momento del cierre del informe.<sup>5</sup>

10

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

ESTADO Y TRATAMIENTO SOLICITUDES DE ACCESO A LA INFORMACIÓN PÚBLICA	ENERO	FEBRERO	MARZO	ABRIL	MAYO	JUNIO	JULIO	AGOSTO	SEPTIEMBRE	OCTUBRE	NOVIEMBRE	DICIEMBRE	Total general
<b>Cerrada</b>	<b>1100</b>	<b>1288</b>	<b>1783</b>	<b>1737</b>	1697	1461	1249	1538	1414	969	716	497	15449
(*) Cerrada con respuesta	1052	1184	1689	1586	1584	1321	1142	1377	1230	909	661	446	14181
(*) Redireccionada	45	101	92	148	110	139	104	155	180	59	54	49	1236
(*) Traslada	3	3	2	3	3	1	3	6	4	1	1	2	32
<b>Archivada</b>	<b>33</b>	<b>8</b>	<b>23</b>	<b>31</b>	12	44	32	30	28	18	37	24	320
<b>En trámite de respuesta al momento del reporte</b>	<b>6</b>	<b>13</b>	<b>18</b>	<b>18</b>	27	6	8	43	9	8	6	11	173
<b>Total general</b>	<b>1139</b>	<b>1310</b>	<b>1824</b>	<b>1786</b>	<b>1736</b>	<b>1511</b>	<b>1290</b>	<b>1611</b>	<b>1451</b>	<b>995</b>	<b>760</b>	<b>532</b>	<b>15945</b>

Fuente. Coordinación de Peticiones, Quejas y Reclamos

<sup>5</sup> Ibidem

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

Aprobado: 15/11/2017

➤ **Servicios con mayor número de Peticiones, Quejas, Reclamos y Sugerencias en la vigencia 2018.**

Durante la vigencia 2018 las peticiones representaron el 84,37% del total de Pqrsdc's recibidas en la entidad (251.268), para un total de 211.987 peticiones. Los diez principales trámites, servicios y asuntos objeto de solicitudes ciudadanas, fueron: a) peticiones relacionadas con la designación de jurados de votación; b) la expedición de copias de registro civil de nacimiento; c) expedición de certificados; d) oficina de inscripción de registro civil de nacimiento; e) asuntos relacionados con el registro civil de nacimiento; f) información o peticiones relacionadas con el estado del trámite del documento de identificación; g) duplicado de la cedula de ciudadanía; h) otras solicitudes relacionadas con el trámite de la cédula de ciudadanía; i) Solicitud de agendamiento para tramitar la cedula de ciudadanía; j) Inscripción de cédulas; k) solicitud de traslado de la cédula de ciudadanía; y, h) certificado electoral.

Las quejas y reclamos representaron en la vigencia 2018, aproximadamente el 6,2% del total de Pqrsdc's recibidas en la entidad (251.268), para un total de 15.498 quejas y reclamos.

Los reclamos representaron en la vigencia 2018, el 4,79% del total de Pqrsdc's recibidas en la entidad (251.268) con un total de 12.048 reclamos. Los cinco principales asuntos, trámites y servicios objeto de reclamos, fueron: a) la información web y el estado del trámite de la cédula de ciudadanía; b) reclamo por el agendamiento para trámites de identificación de cédula de ciudadanía; c) reclamo relacionado con la designación de jurados de votación; d) reclamo relacionado con el proceso de inscripción de cédulas; e) reclamo por el servicio de inscripción en el registro civil de nacimiento.

Las quejas representaron en la vigencia 2018, el 1,37% del total de Pqrsdc's recibidas en la entidad (251.268) con un total de 3.450 quejas. Los cinco principales asuntos objeto de queja, fueron los siguientes: a) la actuación de un servidor público de la Registraduría; b) por la demora excesiva en un trámite.; c) la insatisfacción en la atención presencial; d) la desactualización de información en la web institucional; y e) el incumplimiento en el horario de atención.

Las sugerencias representaron en la vigencia 2018, el 0.21% del total de Pqrsdc's recibidas en la entidad (251.268) con un total de 519 sugerencias, las cuales se dirigieron a los siguientes 5 trámites y procesos: a) Electoral; b) Registro Civil; c) Cédula de Ciudadanía; d) gestión del talento humano; y, e) tarjeta de identidad.

En la tabla que se muestra a continuación, se relacionan los principales servicios objeto de Pqrsdc's y su representación con respecto a la totalidad de solicitudes que recibe la RNEC:

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

Aprobado: 15/11/2017

**Tabla No. 11 Servicios de la RNEC que presentaron el mayor número de solicitudes – Pqrsdc’s en la vigencia 2018.**

TIPOLOGÍA DE LA SOLICITUD	PRIMER TRIMESTRE	SEGUNDO TRIMESTRE	TERCER TRIMESTRE	CUARTO TRIMESTRE	TOTAL	%
<b>SERVICIOS CON MAYOR NÚMERO DE PETICIONES.</b>	<b>54682</b>	<b>60531</b>	<b>54801</b>	<b>41973</b>	<b>211987</b>	<b>84,4%</b>
E.L. - Jurados	5662	7546	7692	718	21618	8,6%
R.C.N. - Copias	4176	5232	5065	5396	19869	7,9%
P - I. - Expedición de certificados	3520	3375	5517	4626	17038	6,8%
R.C.N. - Oficina de inscripción	3500	3396	3633	1283	11812	4,7%
R.C.N. - Otros	2072	2761	3506	2967	11306	4,5%
C.C. - En que va el trámite	2023	2654	1882	3282	9841	3,9%
C.C. - Duplicado	2556	3113	1804	2162	9635	3,8%
C.C. - Otros	1730	1838	1727	1602	6897	2,7%
C.C. - Agendamiento	1547	2385	1571	1154	6657	2,6%
E.L. - Inscripción de Cédulas	4132	1876	524	93	6625	2,6%
C.C. - Traslado	1255	1434	1481	1253	5423	2,2%
E.L. - Certificado Electoral	1001	1581	1482	899	4963	2,0%
<b>SERVICIOS CON MAYOR NÚMERO DE RECLAMOS</b>	<b>3330</b>	<b>3488</b>	<b>2402</b>	<b>2828</b>	<b>12048</b>	<b>4,8%</b>
C.C. - En que va el trámite	557	547	315	1390	2809	1,1%
C.C. - Agendamiento	302	397	422	151	1272	0,5%
E.L. - Jurados	232	391	543	67	1233	0,5%
E.L. - Inscripción de Cédulas	525	277	10	6	818	0,3%
R.C.N. - Otros	128	204	164	173	669	0,3%
E.L. - Puesto de Votación	307	217	14	2	540	0,2%
T.I. - En que va el trámite	149	141	71	128	489	0,19%
C.C. - Contraseña	69	57	53	101	280	0,11%
<b>ASUNTOS CON MAYOR NÚMERO DE QUEJAS</b>	<b>792</b>	<b>899</b>	<b>800</b>	<b>959</b>	<b>3450</b>	<b>1,4%</b>
Q. -Servidor Público RNEC	259	402	261	241	1163	0,5%
Q. -Por demora excesiva en un trámite.	133	170	122	360	785	0,3%
Q. -Por insatisfacción en la atención presencial.	138	112	152	188	590	0,2%
Q. -Por desactualización de información en la web institucional.	102	55	40	33	230	0,1%



**REGISTRADURÍA  
NACIONAL DEL ESTADO CIVIL**

**PROCESO**

SISTEMA DE GESTIÓN  
Y MEJORAMIENTO INSTITUCIONAL

**CÓDIGO**

SGFL01

**FORMATO**

INFORME

**VERSIÓN**

0

Aprobado: 15/11/2017

Q. -Por incumplimiento en el horario de atención.	21	23	19	35	98	0,0%
<b>ASUNTOS CON MAYOR NÚMERO SUGERENCIAS</b>	<b>125</b>	<b>171</b>	<b>142</b>	<b>81</b>	<b>519</b>	<b>0,21%</b>
S - E.L. - Electoral	67	105	26	4	202	0,04%
S - I.D. - Identificación Registro Civil	4	15	25	21	65	0,03%
S - I.D. - Identificación Cédula de Ciudadanía	12	16	16	17	61	0,02%
S - G.T.H. - Gestión Del Talento Humano	7	13	10	2	32	0,01%
S - I.D. - Identificación Tarjeta de Identidad	4	6	4	12	26	0,01%
<b>DENUNCIAS</b>	<b>212</b>	<b>473</b>	<b>1047</b>	<b>128</b>	<b>1860</b>	<b>0,74%</b>
D. -Noticias Falsas RNEC		161	848	3	1012	0,40%
D. -Denuncia de Corrupción	103	207	113	31	454	0,18%
D. - Dependencia de la Entidad	35	30	29	38	132	0,05%
D. - Servidor Público RNEC	44	31	31	18	124	0,05%
D. - Servidor Público otra Entidad	11	20	8	12	51	0,02%
<b>CONSULTA</b>	<b>1616</b>	<b>1823</b>	<b>49</b>	<b>48</b>	<b>3536</b>	<b>1,41%</b>
Identificación	765	903	49	46	1763	0,70%
Electoral	791	642		1	1434	0,57%
Administrativas	60	278		1	339	0,13%
<b>SOLICITUDES DE ACCESO A LA INFORMACIÓN</b>	<b>4273</b>	<b>5033</b>	<b>4352</b>	<b>2287</b>	<b>15945</b>	<b>6,3%</b>
E.L. - Información Electoral	1728	2077		24	3829	1,5%
I.D. - Registro Civil de Nacimiento	772	748	1101	711	3332	1,3%
I.D. - Cédula de Ciudadanía	676	861	771	608	2916	1,2%
E.L. - Información Electoral	1	3	1202		1206	0,5%
I.D - Agendamiento	247	269	332	157	1005	0,4%
<b>FELICITACIONES</b>	<b>52</b>	<b>63</b>	<b>108</b>	<b>54</b>	<b>277</b>	<b>0,11%</b>
A un Servidor Público	21	34	69	20	144	0,06%
Por un producto o servicio	19	10	20	16	65	0,03%
A la RNEC por su Gestión.	7	11	13	7	38	0,02%
A una Dependencia	5	8	6	11	30	0,01%
<b>ORIENTACIONES</b>	<b>241</b>	<b>425</b>	<b>443</b>	<b>536</b>	<b>1645</b>	<b>0,65%</b>
Otro tipo de Orientación.	79	101	222	425	827	0,33%
Lugar al cual debe dirigirse a realizar su tramite	162	324	221	110	817	0,33%
OTROS - Varios			1	1	0,00%	
<b>Total general</b>	<b>65323</b>	<b>72906</b>	<b>64144</b>	<b>48894</b>	<b>251268</b>	<b>100,00%</b>

Fuente. Coordinación de Peticiones, Quejas y Reclamos

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

Aprobado: 15/11/2017

➤ **Comparativo de las Pqrsdc's recibidas en el periodo de gestión frente al periodo inmediatamente anterior y el mismo periodo en la vigencia anterior.**

Las solicitudes ciudadanas (Pqrsdc's) recibidas en la Registraduría Nacional del Estado Civil (Vigencia 2018 - 251.268), aumentaron en un 55% con respecto a las recibidas en la vigencia anterior (Vigencia 2017 -162.412).

En lo que respecta al comportamiento de las quejas y reclamos recibidos en la vigencia 2018 frente a las quejas recibidas en la vigencia 2017, se observa un aumento en términos absolutos en el número de quejas y reclamos, sin embargo en términos relativos se presentó una disminución en la representación o participación de dichas quejas y reclamos con relación al total de Pqrsdc's recibidas.

Mientras en la vigencia 2017 se recibieron 13.451 quejas y reclamos, en la vigencia 2018, se registraron 15.498 quejas y reclamos. Por su parte, mientras en la vigencia de 2017 las quejas y reclamos representaron el 8.28% del total de Pqrsdc's (251.268), en la vigencia de 2018, representaron el 6.17% del total de solicitudes (251.268).

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

Aprobado: 15/11/2017

### TABLA DE CONTENIDO TABLAS

Tabla No. 1 Total de Pqrsdc's recibidas por la RNEC en el VIGENCIA de la vigencia 2018 discriminado por mes.....	4
Tabla No. 2 Total de Pqrsdc's recibidas por la RNEC en el VIGENCIA de la vigencia 2018 discriminado por nivel central y nivel desconcentrado. ....	5
Tabla No. 3. Total de Pqrsdc's recibidas por la RNEC en el VIGENCIA de 2018 discriminadas por el canal de atención por medio del cual se recibió.....	5
Tabla No. 4 Total de Pqrsdc's recibidas por la RNEC en la vigencia 2018 discriminado por tipo de solicitud. ....	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 2018.....	8
Tabla No. 8 Total tiempos promedio de respuesta y tratamiento (días hábiles) a las Solicitudes de acceso a la información pública en el vigencia de 2018. ....	9
Tabla No. 9 Total de Traslados de las Pqrsdc's recibidas por la RNEC en el VIGENCIA de 2018.....	9
Tabla No. 10. Estado y tratamiento Solicitudes de Acceso a la Información Pública.....	10
Tabla No. 11 Servicios de la RNEC que presentaron el mayor número de solicitudes – Pqrsdc's en la vigencia 2018. ....	12

<b>Reporte de la información:</b> Registradores Distritales y 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. Edwin Andrés Silva Alarcon.
<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**

SISTEMA DE GESTIÓN  
Y MEJORAMIENTO INSTITUCIONAL

**CÓDIGO**

SGFL01

**FORMATO**

INFORME

**VERSIÓN**

0

Aprobado: 15/11/2017



**REGISTRADURÍA  
NACIONAL DEL ESTADO CIVIL**

1

## **INFORME DE PQRSDC'S DE LA RNEC VIGENCIA- 2018**