



INFORME DE PQRSDC'S DE LA RNEC PRIMER TRIMESTRE- 2018

“Colombia es democracia, Registraduría su garantía”

INFORME

**INFORME DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS, DENUNCIAS
Y CONSULTAS – PQRSDC´s
Primer Trimestre
(Periodo 1° de enero de 2018 a 31 de marzo de 2018)**

2

Bogotá, D.C., 30 de abril de 2018.

TABLA DE CONTENIDO

□ Estadísticas de las solicitudes de Pqrsdc's recibidas en el primer trimestre de la vigencia 2018.	4
□ Tiempos promedio de tratamiento y respuesta a de las solicitudes de Pqrsdc's recibidas en el primer trimestre de la vigencia 2018.....	6
□ Traslados por competencia a las solicitudes de Pqrsdc's recibidas en el primer trimestre de la vigencia 2018.....	8
□ Servicios con mayor número de Solicitudes, Quejas, Reclamos y Sugerencias en el primer trimestre de la vigencia 2018.....	9

INFORME DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y DENUNCIAS (PQRSDC'S) RECIBIDAS POR LA REGISTRADURÍA NACIONAL DEL ESTADO CIVIL¹

PRIMER TRIMESTRE - 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 el primer trimestre de 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 el primer trimestre de la vigencia 2018.

La Registraduría Nacional del Estado Civil – RNEC recibió y tramitó durante el primer trimestre de la vigencia 2018 un total de **65.359** Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias, Denuncias, y Consultas.

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

SOLICITUDES/MES	ENERO	FEBRERO	MARZO	TOTAL
PQRSDC's	18183	23610	23566	65359

Fuente. Coordinación de Peticiones, Quejas y Reclamos.

El mayor número de solicitudes fueron recibidas en el mes de febrero, en el cual se recibieron 23.610 Pqrsdc's, correspondientes al 36,12 % del total de peticiones. En el mes de marzo se recibieron un total de 23.566 (36,06%) de las solicitudes y en enero 18.183, el (27,82%) restante.

Tabla No. 2 Total de Pqrsdc's recibidas por la RNEC en el primer trimestre de la vigencia 2018 discriminado por nivel central y nivel desconcentrado.²

NIVEL ADMINISTRATIVO/MES	ENERO	FEBRERO	MARZO	TOTAL
Nivel central	9234	13062	13862	36158
Nivel Desconcentrado	8949	10548	9704	29201
Total general	18183	23610	23566	65359

Fuente. Coordinación de Peticiones, Quejas y Reclamos

El 55.32% (36.158) fueron recibidas en el Nivel Central y 44.68% (29.201) fueron recibidas en el Nivel Desconcentrado.

¹ 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 30 de marzo de 2018 en el nivel central y desconcentrado de la RNEC.

² La información presentada en el presente informe fue consolidada por el Grupo de Peticiones, Quejas y Reclamos 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

El canal más utilizado por los usuarios para la radicación de solicitudes, fue el canal virtual por medio del cual se recibieron el 64,10% (41.895) del total de Pqrsdc's (65.359), seguido por el canal presencial, el cual concentró la radicación del 17,04% (11.137), el Canal medio físico, en el cual se recibieron el 14,07% (9.198) y por último el canal telefónico el cual el 4,79% (3129) de las Pqrsdc's formuladas a la RNEC durante este periodo. Los datos estadísticos pueden ser consultados en la siguiente tabla:

Tabla No. 3. Total de Pqrsdc's recibidas por la RNEC en el primer trimestre de 2018 discriminadas por el canal de atención por medio del cual se recibió.

CANAL DE ATENCIÓN/MES	ENERO	FEBRERO	MARZO	TOTAL
Canal Virtual	11836	14778	15281	41895
Canal Presencial	3109	4114	3914	11137
Canal Medio Físico	2996	3540	2662	9198
Canal Telefónico	242	1178	1709	3129
Total general	18183	23610	23566	65359

Fuente. Coordinación de Peticiones, Quejas y Reclamos.

Del total de 65.359 Pqrsdc's recibidas, 25.628, es decir, el 85.23%, corresponden a peticiones, 1.786 (5,94%) a reclamos, 950 (3,16%) a solicitudes de acceso a la información pública³, 801 (2,66%) a quejas, 293 (0,97%) a consultas, 248 (0,82%) a denuncias, 248 (0,82%) a sugerencias, 101 (0,34%) a solicitudes de orientación y 15 (0,05%) a felicitaciones.

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

TIPOLOGÍA DE LA SOLICITUD	ENERO	FEBRERO	MARZO	Total general
Petición	14761	20531	19433	54728
Solicitud de acceso a la información	1139	1310	1824	4273
Reclamo	1339	847	1144	3330
Consulta	523	481	602	1606
Queja	276	238	278	792
Orientación	41	83	117	241
Denuncia	65	65	82	212
Sugerencia	22	37	66	125
Felicitación	15	17	20	52
Total Cuenta de Tipología de la solicitud clasificada por el servidor público.	18183	23610	23566	65359
Total Cuenta de Tipología de la solicitud clasificada por el servidor público.2	27,82%	36,12%	36,06%	100,00%

Fuente. Coordinación de Peticiones, Quejas y Reclamos.

³ 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 de las solicitudes de Pqrsdc's recibidas en el primer trimestre de 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 SCPD01 Versión 4, 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 el primer trimestre de la vigencia 2018 fueron objeto de tratamiento en un tiempo promedio de 4,55 días hábiles. Fueron cerradas con respuesta en un promedio de 4,53 días; archivadas en un promedio de 7,49 días, re direccionadas a nivel interno en un promedio de 6,10 días y trasladadas a otras entidades en un promedio de 4.04 días.

6

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

TIEMPO PROMEDIO DE TRATAMIENTO Y RESPUESTA	ENERO	FEBRERO	MARZO	Total general
Trasladadas	4,29	3,24	4,75	4,04
Re direccionadas	5,93	5,01	7,49	6,10
Cerradas con respuesta.	4,69	3,92	5,04	4,53
Archivada	8,50	7,94	2,96	7,49
Total general	4,73	3,95	5,04	4,55

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 primer trimestre de 2018.

TIEMPOS DE TRATAMIENTO Y RESPUESTA	ENERO	FEBRERO	MARZO	Total general
Petición	4,66	4,05	4,71	4,44
Queja	5,67	5,03	6,76	5,86
Reclamo	6,07	5,32	7,11	6,23
Sugerencia	4,32	5,49	6,67	5,89
Denuncia	4,94	4,17	6,32	5,23
Consulta	4,94	3,49	3,23	3,86
Solicitud de acceso a la información	5,47	4,11	8,44	6,32
Felicitación	4,47	3,47	7,25	5,21
Orientación	6,51	4,78	7,48	6,39
Total general	4,84	4,10	5,15	4,68

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 peticiones y consultas registraron un tiempo promedio aproximado de tratamiento y cierre de 4 días; las denuncias y felicitaciones de 5 días hábiles; y las quejas, reclamos, sugerencias, solicitudes de acceso a la información y orientaciones de 6 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 el término promedio de 6 días; archivadas en un promedio de 4 días, redireccionada en un tiempo promedio de 6 días y trasladadas en un tiempo promedio de 4,25 días.⁴

Tabla No. 8 Total tiempos promedio de respuesta y tratamiento (días hábiles) a las Solicitudes de acceso a la información pública en el primer trimestre de 2018.

SOLICITUDES DE ACCESO A LA INFORMACIÓN PÚBLICA	PROMEDIO DE TIEMPO DE TRAMITE/RESPUESTA
Cerrada con respuesta	6,45
Archivada	4,10
Redireccionada	6,66
Trasladada	4,25
Total general	6,32

Fuente. Coordinación de Peticiones, Quejas y Reclamos

⁴ Ibidem

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

Del total de 65.359 Pqrsdc's recibidas, 8.114, es decir, el (12,48%) fueron redireccionada a nivel interno y 93 (0.14%) fueron trasladadas por competencia a otra institución.

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

TRASLADOS Y REDIRECCIONAMIENTOS POR COMPETENCIA	ENERO	FEBRERO	MARZO	Total general
Redireccionadas	2300	3109	2705	8114
Petición	1884	2582	2020	6486
Queja	77	70	82	229
Reclamo	244	238	315	797
Sugerencia	4	14	20	38
Denuncia	17	12	19	48
Consulta	26	84	146	256
Solicitudes de acceso a la información	45	101	92	238
Felicitación	2	3	7	12
Orientación	1	5	4	10
Trasladadas	31	34	28	93
Petición	19	26	19	64
Queja		1		1
Reclamo	2	1	3	6
Denuncia	3	3	4	10
Consulta	1			1
Solicitudes de acceso a la información	3	3	2	8
Orientación	3			3
Total general	2331	3143	2733	8207

Fuente. Coordinación de Peticiones, Quejas y Reclamos

Del total de solicitudes de acceso a la información pública radicadas y tramitadas en el primer trimestre (4.273) el 98% (4.168) fueron reportadas cerradas, el 92% con respuesta de conformidad a la ley y el procedimiento vigente; el 0,6% (238) redireccionadas; el 0,19% (8) fueron trasladadas; el 1,4% (59) se reportan archivadas, y el 1,1% (46) fueron reportadas en trámite al momento del cierre del informe.

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

ESTADO Y TRATAMIENTO	ENERO	FEBRERO	MARZO	Total general
Cerrada	1099	1287	1782	4168
(*) Cerrada con respuesta				3922
(*) Redireccionada	45	101	92	238
(*) Traslada	3	3	2	8
Archivada	32	8	19	59
En trámite de respuesta	8	15	23	46
Total general	1139	1310	1824	4273

➤ **Servicios con mayor número de Solicitudes, Quejas, Reclamos y Sugerencias en el primer trimestre de la vigencia 2018.**

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

Tabla No. 11 Servicios de la RNEC que presentaron el mayor número de solicitudes – Pqrsdc´s en el primer trimestre de 2018.

TIPOLOGÍA DE LA SOLICITUD	ENERO	FEBRERO	MARZO	TOTAL	%
SERVICIOS CON MAYOR NÚMERO DE PETICIONES.	14763	20532	19433	54728	83,7%
E.L. - Jurados	286	3676	1700	5662	8,7%
R.C.N. - Copias	1311	1485	1380	4176	6,4%
E.L. - Inscripción de Cédulas	989	983	2160	4132	6,3%
P - I. - Expedición de certificados	1283	1165	1072	3520	5,4%
R.C.N. - Oficina de inscripción	965	1346	1189	3500	5,4%
C.C. - Duplicado	586	941	1029	2556	3,9%
R.C.N. - Otros	656	834	582	2072	3,2%
C.C. - En que va el trámite	593	698	732	2023	3,1%
C.C. - Otros	533	641	556	1730	2,6%
C.C. - Agendamiento	437	316	794	1547	2,4%
ASUNTOS CON MAYOR NÚMERO DE QUEJAS	276	238	278	792	1,2%
Q. -Servidor Público RNEC	83	73	103	259	0,4%
Q. -Por insatisfacción en la atención presencial.	46	46	46	138	0,2%
Q. -Por demora excesiva en un trámite.	37	44	52	133	0,2%
Q. -Por desactualización de información en la web institucional.	61	31	10	102	0,2%
Q. -Por incumplimiento en el horario de atención.	7	2	12	21	0,0%
SERVICIOS CON MAYOR NÚMERO DE RECLAMOS	1339	847	1144	3330	5,1%
C.C. - En que va el trámite	216	163	178	557	0,9%
E.L. - Inscripción de Cédulas	309	67	149	525	0,8%
E.L. - Puesto de Votación	170	51	86	307	0,5%
C.C. - Agendamiento	93	52	157	302	0,5%
E.L. - Jurados	20	106	106	232	0,4%
ASUNTOS CON MAYOR NÚMERO DE SUGERENCIAS	22	37	66	125	0,2%
S - E.L. - Electoral	5	23	39	67	0,1%
S - G.T.I. - Gestion Tecnológica de la Información	4	7	4	15	0,0%
S - I.D. - Identificación Cédula de Ciudadanía	3		9	12	0,0%
DENUNCIAS	65	65	82	212	0,3%
D. -Denuncia de Corrupción	32	27	44	103	0,2%
D. - Servidor Público RNEC	16	12	16	44	0,1%

D. - Dependencia de la Entidad	10	16	9	35	0,1%
CONSULTA	523	481	602	1606	2,5%
Electoral	277	231	283	791	1,2%
Identificación	222	217	299	738	1,1%
Administrativas	16	25	19	60	0,1%
SOLICITUDES DE ACCESO A LA INFORMACIÓN	1139	1310	1824	4273	6,5%
E.L. - Información Electoral	165	527	1036	1728	2,6%
I.D. - Registro Civil de Nacimiento	426	195	151	772	1,2%
I.D. - Cédula de Ciudadanía	206	224	242	672	1,0%
I.D - Agendamiento	51	54	142	247	0,4%
G.T.H. - Empleo	124	102	14	240	0,4%
FELICITACIONES	15	17	20	52	0,1%
A un Servidor Público	5	6	10	21	0,0%
Por un producto o servicio	8	8	3	19	0,0%
A la RNEC por su Gestión.		2	5	7	0,0%
A una Dependencia	2	1	2	5	0,0%
ORIENTACIONES	41	83	117	241	0,4%
Lugar al cual debe dirigirse a realizar su tramite	19	53	90	162	0,2%
Otro tipo de Orientación.	22	30	27	79	0,1%
Total general	18183	23610	23566	65359	

Fuente. Coordinación de Peticiones, Quejas y Reclamos

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

TABLA DE CONTENIDO ILUSTRACIONES

Tabla No. 1 Total de Pqrsdc's recibidas por la RNEC en el primer trimestre de la vigencia 2018 discriminado por mes.....	4
Tabla No. 2 Total de Pqrsdc's recibidas por la RNEC en el primer trimestre de la vigencia 2018 discriminado por nivel central y nivel desconcentrado.	4
Tabla No. 3. Total de Pqrsdc's recibidas por la RNEC en el primer trimestre 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 el primer trimestre de la vigencia 2018 discriminado por tipo de solicitud.	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 primer trimestre de 2018.	7
Tabla No. 8 Total tiempos promedio de respuesta y tratamiento (días hábiles) a las Solicitudes de acceso a la información pública en el primer trimestre de 2018.....	7
Tabla No. 9 Total de Traslados de las Pqrsdc's recibidas por la RNEC en el primer trimestre de 2018.....	8
Tabla No. 10. Estado y tratamiento Solicitudes de Acceso a la Información Pública	8
Tabla No. 11 Servicios de la RNEC que presentaron el mayor número de solicitudes – Pqrsdc's en el primer trimestre de 2018.	9

Reporte de la información: Registradores Distritales y Delegados Departamentales en el Nivel Desconcentrado. Aplicativo Sistema Interno de Correspondencia – SIC	Revisión y consolidación de la información reportada: Ivonne Natalia Moreno Garcia Profesional Grupo de Peticiones, Queja y Reclamos. Edwin Andrés Silva Alarcon.
Consolidación y presentación del informe trimestral: Elizabeth Rivera Trujillo Coordinadora de Peticiones, Quejas y Reclamos	Aprobación del informe: 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 PRIMER TRIMESTRE- 2018