



INFORME DE PQRSDC'S DE LA RNEC SEGUNDO TRIMESTRE- 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
Segundo trimestre
(Periodo 1° de abril de 2018 a 30 de junio de 2018)**

2

Bogotá, D.C., 31 de Julio de 2018.



**REGISTRADURÍA
NACIONAL DEL ESTADO CIVIL**

PROCESO

SISTEMA DE GESTIÓN
Y MEJORAMIENTO INSTITUCIONAL

CÓDIGO

SGFL01

FORMATO

INFORME

VERSIÓN

0

Aprobado: 15/11/2017

TABLA DE CONTENIDO

<input type="checkbox"/> Estadísticas de las solicitudes de Pqrsdc's recibidas en el segundo trimestre de la vigencia 2018.....	4
<input type="checkbox"/> Tiempos promedio de tratamiento y respuesta a de las solicitudes de Pqrsdc's recibidas en el segundo trimestre de la vigencia 2018.	6
<input type="checkbox"/> Traslados por competencia a las solicitudes de Pqrsdc's recibidas en el segundo trimestre de la vigencia 2018.	8
<input type="checkbox"/> Servicios con mayor número de Peticiones, Quejas, Reclamos y Sugerencias en el segundo trimestre de la vigencia 2018.....	9
<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.....	12

	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 CIVIL¹- SEGUNDO 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 segundo 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 segundo trimestre de la vigencia 2018.

La Registraduría Nacional del Estado Civil – RNEC recibió y tramitó durante el segundo trimestre de la vigencia 2018 un total de **72.909** Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias, Denuncias, y Consultas.

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

SOLICITUDES/MES	ABRIL	MAYO	JUNIO	TOTAL
PQRSDC's	25900	25359	21650	72909

Fuente. Coordinación de Peticiones, Quejas y Reclamos.

El mayor número de solicitudes fueron recibidas en el mes de abril, en el cual se recibieron 25.900 Pqrsdc's, correspondientes al 35,52 % del total de peticiones. En el mes de mayo se recibieron un total de 25.359 (34,78%) de las solicitudes y en junio 21.650, el (29,69%) restante.

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

NIVEL ADMINISTRATIVO/MES	ABRIL	MAYO	JUNIO	TOTAL
Nivel central	14253	13875	11652	39780
Nivel Desconcentrado	11647	11484	9998	33129
Total general	25900	25359	21650	72909

Fuente. Coordinación de Peticiones, Quejas y Reclamos

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 abril y el 30 de junio 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 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.

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

Aprobado: 15/11/2017

El 54.56% (39.780) fueron recibidas en el Nivel Central y 45.44% (33.129) 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 recepcionaron el 63,47% (46.277) del total de Pqrsdc's (72.909), seguido por el canal presencial, el cual concentró la radicación del 15,08% (10.996), el canal medio físico de correspondencia, en el cual se recibieron el 14,83% (10.815) y por último el canal telefónico, por el cual se recibió el 6,61% (4.821) 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 segundo trimestre de 2018 discriminadas por el canal de atención por medio del cual se recibió.

CANAL DE ATENCIÓN/MES	ABRIL	MAYO	JUNIO	TOTAL
Canal Virtual	16370	15341	14566	46277
Canal Presencial	3826	4372	2798	10996
Canal Medio Físico	3659	3578	3578	10815
Canal Telefónico	2045	2068	708	4821
Total general	25900	25359	21650	72909

Fuente. Coordinación de Peticiones, Quejas y Reclamos.

Del total de 72.909 Pqrsdc's recibidas, 60.557, es decir, el 83.03%, corresponden a peticiones, 5.033 (6,90%) a solicitudes de acceso a la información pública³, 3.488 (4,78%) a reclamos, 1.800 (2,47%) a consultas, 899 (1,23%) a quejas, 473 (0,65%) a denuncias, 425 (0,58%) a solicitudes de orientación, 171 (0,23%) a sugerencias y 63 (0,059%) a felicitaciones.

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

TIPOLOGÍA DE LA SOLICITUD	ABRIL	MAYO	JUNIO	Total general
Petición	21224	21532	17801	60557
Solicitud de acceso a la información	1786	1736	1511	5033
Reclamo	1449	1044	995	3488
Consulta	757	481	562	1800
Queja	403	244	252	899
Denuncia	68	108	297	473
Orientación	120	160	145	425
Sugerencia	59	39	73	171
Felicitación	34	15	14	63
Total Cuenta de Tipología de la solicitud clasificada por el servidor público.	25900	25359	21650	72909

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"

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

Aprobado: 15/11/2017

➤ **Tiempos promedio de tratamiento y respuesta a de las solicitudes de Pqrsdc's recibidas en el segundo 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 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

Las Pqrsdc's recibidas por la RNEC en el segundo trimestre de la vigencia 2018 fueron objeto de tratamiento en un tiempo promedio de 5,40 días hábiles. Fueron cerradas con respuesta en un promedio de 5,39 días; archivadas en un promedio de 7,49 días, re direccionadas a nivel interno en un promedio de 7,42 días y trasladadas a otras entidades en un promedio de 5.84 días.

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	ABRIL	MAYO	JUNIO	Total general
Trasladadas	4,63	5,13	7,97	5,84
Re direccionadas	6,80	6,55	8,93	7,42
Cerradas con respuesta.	5,23	4,64	6,45	5,39
Archivada	6,81	5,84	4,39	5,91
Total general	5,21	4,72	6,59	5,45

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:

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

Aprobado: 15/11/2017

Tabla No. 7 Total tiempos promedio de respuesta y tratamiento (días hábiles) a las Pqrsdc's en el segundo trimestre de 2018.

TIEMPOS DE TRATAMIENTO Y RESPUESTA	ABRIL	MAYO	JUNIO	Total general
Petición	5,06	4,54	6,42	5,3
Queja	7,55	7,38	8,82	7,9
Reclamo	6,80	7,26	8,08	7,3
Sugerencia	8,88	5,79	7,32	7,5
Denuncia	7,06	5,25	8,49	7,5
Consulta	4,00	3,85	3,52	3,8
Solicitud de acceso a la información	7,26	6,72	6,88	7,0
Felicitación	7,91	6,60	6,71	7,3
Orientación	6,77	6,26	5,51	6,1
Total general	5,21	4,72	6,59	5,45

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 quejas registraron un tiempo promedio aproximado de tratamiento y cierre de 8 días; los reclamos, sugerencias, denuncias, solicitudes de acceso a la información y felicitaciones de 7 días hábiles; las orientaciones de 6 días hábiles y las consultas 4 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 7 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 segundo trimestre de 2018.

SOLICITUDES DE ACCESO A LA INFORMACIÓN PÚBLICA	ABRIL	MAYO	JUNIO	Total general
Cerrada con respuesta	7,29	6,77	7,01	7,02
Archivada	5,33	2,90	2,83	3,76
Redireccionada	7,29	6,05	9,40	7,69
Trasladada	4,67	5,67	4,00	5,00
Total general	7,26	6,72	6,88	6,96

Fuente. Coordinación de Peticiones, Quejas y Reclamos

⁴ Ibidem

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

Aprobado: 15/11/2017

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

Del total de 72.909 Pqrsdc's recibidas 10.050, correspondientes al 13,78% fueron redireccionadas o trasladadas por competencia, 9.943, es decir, el (13,63%) fueron redireccionada a nivel interno y 107 (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 segundo trimestre de 2018.

TRASLADOS Y REDIRECCIONAMIENTOS POR COMPETENCIA	ABRIL	MAYO	JUNIO	Total general
Redireccionadas	3088	3527	3328	9943
Petición	2329	2796	2572	7697
Queja	141	97	94	332
Reclamo	335	312	348	995
Sugerencia	10	9	11	30
Denuncia	13	37	54	104
Consulta	105	152	95	352
Solicitud de acceso a la información	148	110	139	397
Felicitación	4	4	5	13
Orientación	3	10	10	23
Trasladadas	41	32	34	107
Petición	32	20	18	70
Queja		2	1	3
Reclamo	2	3	5	10
Sugerencia			2	2
Denuncia	3	4	7	14
Solicitud de acceso a la información	3	3	1	7
Orientación	1			1
Total general	3129	3559	3362	10050

Fuente. Coordinación de Peticiones, Quejas y Reclamos

Del total de solicitudes de acceso a la información pública radicadas y tramitadas en el segundo trimestre (5.033), el 97% (4.885) fueron reportadas cerradas, de las cuales el 75% (3764) se cerraron con respuesta de conformidad a la ley y el procedimiento vigente; el 8% (397) se redireccionaron a otra unidad administrativa; el 0,14% (7) fueron trasladadas a otra institución. Adicionalmente, 1.6% (83) se reportan archivadas, y el 1,3% (65) fueron reportadas en trámite al momento del cierre del informe. ⁵

⁵ Ibidem

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

Aprobado: 15/11/2017

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

ESTADO Y TRATAMIENTO	ENERO	FEBRERO	MARZO	Total general
Cerrada	1734	1693	1458	4885
(*) Cerrada con respuesta				3764
(*) Redireccionada	148	110	139	397
(*) Traslada	3	3	1	7
Archivada	31	10	42	83
En trámite de respuesta	21	33	11	65
Total general	1139	1310	1824	5033

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

Durante el segundo trimestre de la vigencia 2018 las peticiones representaron el 83,41% del total de Pqrsdc's recibidas en la entidad (72.909), para un total de 60.557 peticiones. Los diez principales trámites, servicios y asuntos objeto de solicitudes ciudadanas, fueron: a) la designación de jurados de votación con 7546 solicitudes; b) copias de registro civil de nacimiento con 5.232 solicitudes; c) oficina de inscripción de registro civil de nacimiento con 3.396 solicitudes; d) expedición de certificados con 3.375 solicitudes; e) duplicado de la cédula de ciudadanía con 3.113 solicitudes; f) asuntos relacionados con el registro civil de nacimiento con 2.761 solicitudes; g) peticiones sobre el estado del trámite con 2654 solicitudes; h) agendamiento con 2385 asuntos; i) inscripción de cédulas con 1876 peticiones y solicitud de certificado electoral con 1581 peticiones.

Las quejas y reclamos representaron en el segundo trimestre de la vigencia 2018, aproximadamente el 6% del total de Pqrsdc's recibidas en la entidad (72.909), para un total de 4387 quejas y reclamos.

Los reclamos representaron en el segundo trimestre de la vigencia 2018, el 4, 8% del total de Pqrsdc's recibidas en la entidad (72.909) con un total de 3.488 reclamos. Los cinco principales asuntos, trámites y servicios objeto de reclamos, fueron: a) el estado del trámite de la cédula de ciudadanía con un total de 547 reclamos; b) el agendamiento para trámites de identificación, el cual registra 397 reclamos; c) la designación de jurados de votación con 391 reclamos; d) la inscripción de cédulas para los eventos electorales el cual reporta 277 reclamos; y e) aspectos relacionados con los puestos de votación con 217 reclamos.

Las quejas representaron en el segundo trimestre de la vigencia 2018, el 1,2% del total de Pqrsdc's recibidas en la entidad (72.909) con un total de 899 quejas. Los cinco principales asuntos objeto de queja, fueron los siguientes: a) el comportamiento de los servidores

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

Aprobado: 15/11/2017

públicos de la RNEC con un total de 402 quejas; b) la demora excesiva en un trámite la cual dio lugar a 170 quejas; c) la insatisfacción en la atención presencial, la cual generó 112 quejas; d) la desactualización de información en la web institucional con 55 quejas; y, e) el Incumplimiento en el horario de atención, lo cual genero 23 quejas.

Las sugerencias representaron en el segundo trimestre de la vigencia 2018, el 0.2% del total de Pqrsdc's recibidas en la entidad (72.909) con un total de 171 sugerencias, las cuales se dirigieron a los siguientes 5 trámites y procesos: a) Electoral; b) Identificación - Cédula de Ciudadanía; c) Identificación - Registro Civil; d) Gestion del Talento Humano; y e) Identificación - 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:

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

TIPOLOGÍA DE LA SOLICITUD	ENERO	FEBRERO	MARZO	TOTAL	%
SERVICIOS CON MAYOR NÚMERO DE PETICIONES.	21224	21532	17801	60557	83,1%
E.L. - Jurados	949	4298	2299	7546	10,3%
R.C.N. - Copias	1996	1678	1558	5232	7,2%
R.C.N. - Oficina de inscripción	1612	1413	371	3396	4,7%
P - I. - Expedición de certificados	730	1404	1241	3375	4,6%
C.C. - Duplicado	1444	1054	615	3113	4,3%
R.C.N. - Otros	1005	929	827	2761	3,8%
C.C. - En que va el trámite	960	960	734	2654	3,6%
C.C. - Agendamiento	989	563	833	2385	3,3%
E.L. - Inscripción de Cédulas	1022	450	404	1876	2,6%
E.L. - Certificado Electoral	646	208	727	1581	2,2%
ASUNTOS CON MAYOR NÚMERO DE QUEJAS	403	244	252	899	1,2%
Q. -Servidor Público RNEC	186	104	112	402	0,6%
Q. -Por demora excesiva en un trámite.	68	49	53	170	0,2%
Q. -Por insatisfacción en la atención presencial.	54	30	28	112	0,2%
Q. -Por desactualización de información en la web institucional.	31	13	11	55	0,1%
Q. -Por incumplimiento en el horario de atención.	13	4	6	23	0,0%
SERVICIOS CON MAYOR NÚMERO DE RECLAMOS	1449	1044	995	3488	4,8%
C.C. - En que va el trámite	222	169	156	547	0,8%
C.C. - Agendamiento	235	40	122	397	0,5%
E.L. - Jurados	72	153	166	391	0,5%



**REGISTRADURÍA
NACIONAL DEL ESTADO CIVIL**

PROCESO

SISTEMA DE GESTIÓN
Y MEJORAMIENTO INSTITUCIONAL

CÓDIGO

SGFL01

FORMATO

INFORME

VERSIÓN

0

Aprobado: 15/11/2017

E.L. - Inscripción de Cédulas	159	82	36	277	0,4%
E.L. - Puesto de Votación	120	58	39	217	0,3%
ASUNTOS CON MAYOR NÚMERO DE SUGERENCIAS	59	39	73	171	0,2%
E.L. - Electoral	31	33	41	105	0,1%
I.D. - Identificación Cédula de Ciudadanía	8		8	16	0,0%
I.D. - Identificación Registro Civil	4		11	15	0,0%
G.T.H. - Gestión Del Talento Humano	8	2	3	13	0,0%
I.D. - Identificación Tarjeta de Identidad	3		3	6	0,0%
DENUNCIAS	68	108	297	473	0,6%
D. -Denuncia de Corrupción	32	73	102	207	0,3%
D. -Noticias Falsas RNEC			161	161	0,2%
D. - Servidor Público RNEC	5	17	9	31	0,0%
D. - Dependencia de la Entidad	11	7	12	30	0,0%
D. - Servidor Público otra Entidad	5	9	6	20	0,0%
CONSULTA	757	481	562	1800	2,5%
Identificación	380	224	252	856	1,2%
Electoral	200	212	230	642	0,9%
Administrativas	167	41	70	278	0,4%
SOLICITUDES DE ACCESO A LA INFORMACIÓN	1786	1736	1511	5033	6,9%
E.L. - Información Electoral	608	863	606	2077	2,8%
I.D. - Cédula de Ciudadanía	325	266	259	850	1,2%
I.D. - Registro Civil de Nacimiento	209	257	282	748	1,0%
I.D - Agendamiento	124	67	78	269	0,4%
I.D. - Tarjeta de Identidad	82	69	64	215	0,3%
FELICITACIONES	34	15	14	63	0,1%
A un Servidor Público	20	8	6	34	0,0%
A la RNEC por su Gestión.	5	4	2	11	0,0%
Por un producto o servicio	2	3	5	10	0,0%
A una Dependencia	7		1	8	0,0%
ORIENTACIONES	120	160	145	425	0,0%
Lugar al cual debe dirigirse a realizar su tramite	83	127	114	324	0,6%
Otro tipo de Orientación.	37	33	31	101	0,4%
Total general	25900	25359	21650	72909	100%

Fuente. Coordinación de Peticiones, Quejas y Reclamos

 REGISTRADURÍA NACIONAL DEL ESTADO CIVIL	PROCESO	SISTEMA DE GESTIÓN Y MEJORAMIENTO INSTITUCIONAL	CÓDIGO	SGFL01
	FORMATO	INFORME	VERSIÓN	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 (Segundo trimestre 2018 - 72.909), aumentaron en un 84,67% con respecto a las recibidas en el mismo periodo de gestión de la vigencia anterior (Segundo trimestre 2017 – 39.480), y en un 11,59% con respecto a las Pqrsdc's recibidas en el trimestre inmediatamente anterior (Primer trimestre 2018- 65.359).

En lo que respecta al comportamiento de las quejas y reclamos recibidos en el segundo trimestre de la vigencia 2018 frente al mismo periodo de gestión de la vigencia anterior, se observa un aumento en el número Pqrsdc's recibidas y una disminución en su participación frente al total de Pqrsdc's recibidas. Mientras en el segundo trimestre de la vigencia 2017 se recibieron 3.544 quejas y reclamos, en el segundo trimestre de 2018, se registraron 4.387 quejas y reclamos. Por su parte, en términos relativos, el porcentaje de participación de las quejas y reclamos frente al total de solicitudes disminuyó, mientras en el segundo trimestre de 2017 las quejas y reclamos representaban aproximadamente el 9% del total de Pqrsdc's, en el segundo trimestre de 2018, representaron el 6% del total de solicitudes.

En lo que respecta al comportamiento de las quejas y reclamos recibidos en el segundo trimestre de la vigencia 2018 frente al trimestre inmediatamente anterior, se observa un aumento del 6,42% en el número Pqrsdc's recibidas y una constante participación frente al total de Pqrsdc's recibidas. Mientras en el primer trimestre de la vigencia 2018 se recibieron 4.122 quejas y reclamos, en el segundo trimestre de 2018, se registraron 4.387 quejas y reclamos. Por su parte en ambos periodos de gestión, las quejas y reclamos representaban en conjunto el 6% del total de Pqrsdc's.

 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 segundo trimestre de la vigencia 2018 discriminado por mes.....	4
Tabla No. 2 Total de Pqrsdc's recibidas por la RNEC en el segundo 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 segundo 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 segundo 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 segundo 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 segundo trimestre de 2018.....	7
Tabla No. 9 Total de Traslados de las Pqrsdc's recibidas por la RNEC en el segundo trimestre de 2018.....	8
Tabla No. 10. Estado y tratamiento Solicitudes de Acceso a la Información Pública.....	9
Tabla No. 11 Servicios de la RNEC que presentaron el mayor número de solicitudes – Pqrsdc's en el segundo trimestre de 2018.	10

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 SEGUNDO TRIMESTRE- 2018