



INFORME DE PQRSDC'S DE LA RNEC TERCER 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
Tercer trimestre
(Periodo 1° de julio de 2018 a 30 de septiembre de 2018)**

2

Bogotá, D.C., 31 de Octubre 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

4

- Estadísticas de las solicitudes de Pqrsdc's recibidas en el tercer trimestre de la vigencia 2018.4
- Tiempos legales y promedio de tratamiento y respuesta a de las solicitudes de Pqrsdc's recibidas en el tercer trimestre de la vigencia 2018.6
- Traslados por competencia a las solicitudes de Pqrsdc's recibidas en el tercer trimestre de la vigencia 2018.....8
- Servicios con mayor número de Peticiones, Quejas, Reclamos y Sugerencias en el tercer trimestre de la vigencia 2018.....9
- 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

 REGISTRADURÍA NACIONAL DEL ESTADO CIVIL	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- TERCER 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 tercer 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 tercer trimestre de la vigencia 2018.

La Registraduría Nacional del Estado Civil – RNEC recibió y tramitó durante el tercer trimestre de la vigencia 2018 un total de **64.044** Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias, Denuncias, y Consultas.

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

SOLICITUDES/MES	JULIO	AGOSTO	SEPTIEMBRE	TOTAL
PQRSDC's	22.963	23.027	18.054	64.044

Fuente. Coordinación de Peticiones, Quejas y Reclamos.

El mayor número de solicitudes fueron recibidas en el mes de agosto, en el cual se recibieron 23.027 Pqrsdc's, correspondientes al 35,95% del total de peticiones. En el mes de julio se recibieron un total de 22.963 (35,86%) de las solicitudes y en septiembre 18.054, el (28,19%) restante.

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

NIVEL ADMINISTRATIVO/MES	JULIO	AGOSTO	SEPTIEMBRE	TOTAL
Nivel central	13524	11323	10888	35735
Nivel Desconcentrado	9439	11704	7166	28309
Total general	22.963	23.027	18.054	64.044

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 julio y el 30 de septiembre 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 55.80% (35.735) fueron recibidas en el Nivel Central y 44.20% (28.309) 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 58,49% (37.461) del total de Pqrsdc's (64.044), seguido por el canal presencial, el cual concentró la radicación del 20,21% (12.943), el canal medio físico de correspondencia, en el cual se recibieron el 19,58% (12.538) y por último el canal telefónico, por el cual se recibió el 1,72% (1.102) 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 tercer trimestre de 2018 discriminadas por el canal de atención por medio del cual se recibió.

CANAL DE ATENCIÓN/MES	JULIO	AGOSTO	SEPTIEMBRE	TOTAL
Canal Virtual	14176	13227	10058	37461
Canal Presencial	4750	4309	3884	12943
Canal Medio Físico	3792	5159	3587	12538
Canal Telefónico	245	332	525	1102
Total general	22.963	23.027	18.054	64.044

Fuente. Coordinación de Peticiones, Quejas y Reclamos.

Del total de 64.044 Pqrsdc's recibidas, 54.70, es decir, el 85.43%, corresponden a peticiones, 4.359 (6,81%) a solicitudes de acceso a la información pública³, 2.397(3,74%) a reclamos, 1.045 (1.63%) a denuncias, 796 (1,24%) a quejas, 443 (0.69%) a orientación, 142 (0,22%) a sugerencias, 108 (0,17%) a felicitaciones y 44 (0,07%) a consultas.

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

TIPOLOGÍA DE LA SOLICITUD	JULIO	AGOSTO	SEPTIEMBRE	Total general
Petición	19169	20090	15451	54710
Solicitud de acceso a la información	1290	1618	1451	4359
Reclamo	1134	701	562	2397
Denuncia	862	119	64	1045
Queja	246	259	291	796
Orientación	137	123	183	443
Sugerencia	71	49	22	142
Felicitación	40	46	22	108
Consulta	14	22	8	44
Total Cuenta de Tipología de la solicitud clasificada por el servidor público.	22.963	23.027	18.054	64.044

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 legales y promedio de tratamiento y respuesta a de las solicitudes de Pqrsdc's recibidas en el tercer 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 6, 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 tercer trimestre de la vigencia 2018 fueron objeto de tratamiento en un tiempo promedio de 5,17 días hábiles. Fueron cerradas con respuesta en un promedio de 5,16 días y archivadas en un promedio de 6,53 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	JULIO	AGOSTO	SEPTIEMBRE	Total general
Archivada	8,38	4,38	4,89	6,53
Cerrada	6,15	4,90	4,18	5,16
Total general	6,17	4,90	4,18	5,17

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 tercer trimestre de 2018.

TIEMPOS DE TRATAMIENTO Y RESPUESTA	JULIO	AGOSTO	SEPTIEMBRE	Total general
Petición	5,90	4,73	3,94	5
Queja	7,15	7,03	5,38	6
Reclamo	8,96	6,51	4,70	7
Sugerencia	6,90	6,78	7,29	7
Denuncia	8,84	7,06	6,03	8
Consulta	7,42	4,86	7,20	6
Solicitud de acceso a la información	6,67	5,81	5,91	6
Felicitación	10,88	11,52	9,45	11
Orientación	5,79	5,81	2,37	4
Total general	6,24	4,92	4,16	5

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 orientaciones registraron un tiempo promedio aproximado de tratamiento y cierre de 4 días; las peticiones un tiempo promedio aproximado de tratamiento y cierre de 5 días, las quejas, consultas y solicitudes de acceso a la información 6 días hábiles; los reclamos y las sugerencias 7 días hábiles y las felicitaciones de 11 días hábiles.

En lo que respecta a las solicitudes de acceso a la información pública se encuentra que las mismas fueron cerradas con respuesta, archivadas y redireccionada en un término promedio de 7 días y trasladadas en un tiempo promedio de 5 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 tercer trimestre de 2018.

SOLICITUDES DE ACCESO A LA INFORMACIÓN PÚBLICA	JULIO	AGOSTO	SEPTIEMBRE	Total general
Cerrada con respuesta	6,70	5,87	5,94	6,54
Archivada	6,17	3,44	4,41	7,49
Redireccionada	8,51	5,15	7,01	6,71
Trasladada	8,33	4,33	2,50	4,69
Total general	6,69	5,83	5,92	6,51

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 tercer trimestre de la vigencia 2018.**

Del total de 64.044 Pqrsdc's recibidas 9.223, correspondientes al 14,40% fueron redireccionadas o trasladadas por competencia, 9.140, es decir, el (14,27%) 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 tercer trimestre de 2018.

TRASLADOS Y REDIRECCIONAMIENTOS POR COMPETENCIA	JULIO	AGOSTO	SEPTIEMBRE	Total general
Redireccionadas	3404	3417	2319	9140
Petición	2500	2777	1783	7060
Reclamo	587	340	230	1157
Solicitud de acceso a la información	104	155	180	439
Queja	114	101	93	308
Denuncia	86	20	15	121
Felicitación	9	10	7	26
Orientación	1	2	9	12
Sugerencia	3	12	2	17
Trasladadas	47	26	20	93
Petición	27	18	15	60
Solicitud de acceso a la información	3	6	4	13
Reclamo	3	1	1	5
Queja	1			1
Denuncia	11	1		12
Orientación	2			2
Total general	3451	3443	2339	9233

Fuente. Coordinación de Peticiones, Quejas y Reclamos

Del total de solicitudes de acceso a la información pública radicadas y tramitadas en el tercer trimestre (4.359), el 95,84% (4.178) fueron reportadas cerradas, de las cuales el 85% (3726) se cerraron con respuesta de conformidad a la ley y el procedimiento vigente; el 10% (397) se redireccionaron a otra unidad administrativa; el 0,29% (13) fueron trasladadas a otra institución. Adicionalmente, 1.65% (72) se reportan archivadas, y el 2,5% (109) 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	JULIO	AGOSTO	SPETIMEBRE	Total general
Cerrada	1245	1527	1406	4178
(*) Cerrada con respuesta				3726
(*) Redireccionada	104	155	180	439
(*) Traslada	3	6	4	13
Archivada	30	25	17	72
En trámite de respuesta	14	66	29	109
Total general	1139	1310	1824	4.359

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

Durante el tercer trimestre de la vigencia 2018 las peticiones representaron el 85,43% del total de Pqrsdc's recibidas en la entidad (64.044), para un total de 54710 peticiones. Los diez principales trámites, servicios y asuntos objeto de solicitudes ciudadanas, fueron: a) la designación de jurados de votación; b) expedición de certificados; c) copias de registro civil de nacimiento; d) oficina de inscripción de registro civil de nacimiento; e) asuntos relacionados con el registro civil de nacimiento; f) información sobre el estado del trámite; g) duplicado; h) agendamiento; i) certificado electoral, y j) traslado de cédula de ciudadanía.

Las quejas y reclamos representaron en el tercer trimestre de la vigencia 2018, aproximadamente el 5% del total de Pqrsdc's recibidas en la entidad (64.044), para un total de 3193 quejas y reclamos.

Los reclamos representaron en el tercer trimestre de la vigencia 2018, el 3,74% del total de Pqrsdc's recibidas en la entidad (64.044) con un total de 2.397 reclamos. Los cinco principales asuntos, trámites y servicios objeto de reclamos, fueron: a) la designación de jurados de votación; b) el agendamiento para trámites de identificación de cédula de ciudadanía y tarjeta de identidad; c) el estado del trámite de la cédula de ciudadanía; d) reclamo por el servicio de inscripción en el registro civil de nacimiento; y e) aspectos relacionados con los puestos de votación con 217 reclamos.

Las quejas representaron en el tercer trimestre de la vigencia 2018, el 1,24% del total de Pqrsdc's recibidas en la entidad (64.044) con un total de 796 quejas. Los cinco principales asuntos objeto de queja, fueron los siguientes: a) el comportamiento de los servidores públicos de la RNEC; b) la insatisfacción en la atención presencial; c) la demora excesiva en un trámite; d) la desactualización de la información del estado del trámite en la web institucional; y e) por la no atención de llamadas telefónicas.

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

Aprobado: 15/11/2017

Las sugerencias representaron en el tercer trimestre de la vigencia 2018, el 0.22% del total de Pqrsdc's recibidas en la entidad (64.044) con un total de 142 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) gestión tecnológica de la información.

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 tercer trimestre de 2018.

TIPOLOGÍA DE LA SOLICITUD	JULIO	AGOSTO	SEPTIEMBRE	TOTAL	%
SERVICIOS CON MAYOR NÚMERO DE PETICIONES.	19169	20090	15451	54710	85,43%
E.L. - Jurados	1678	5184	832	7694	12,01%
P - I. - Expedición de certificados	2684	1322	1511	5517	8,61%
R.C.N. - Copias	1709	1857	1499	5065	7,91%
R.C.N. - Oficina de inscripción	977	1331	1325	3633	5,67%
R.C.N. - Otros	1241	1039	1237	3517	5,49%
C.C. - En que va el trámite	702	610	570	1882	2,94%
C.C. - Duplicado	653	635	516	1804	2,82%
C.C. - Agendamiento	650	471	450	1571	2,45%
E.L. - Certificado Electoral	740	469	276	1485	2,32%
C.C. - Traslado	515	509	459	1483	2,32%
SERVICIOS CON MAYOR NÚMERO DE RECLAMOS	1134	701	562	2397	3,74%
E.L. - Jurados	396	114	33	543	0,85%
C.C. - Agendamiento	174	158	90	422	0,66%
C.C. - En que va el trámite	117	107	91	315	0,49%
R.C.N. - Otros	73	38	53	164	0,26%
T.I. - Agendamiento	58	32	29	119	0,19%
ASUNTOS CON MAYOR NÚMERO DE QUEJAS	246	259	291	796	1,24%
Q. -Servidor Público RNEC	79	104	78	261	0,41%
Q. -Por insatisfacción en la atención presencial.	62	41	50	153	0,24%
Q. -Por demora excesiva en un trámite.	38	47	38	123	0,19%
Q. -Por desactualización de información en la web institucional.	13	12	15	40	0,06%
Q. -Por no atención de llamadas telefónicas.	13	8	6	27	0,04%
ASUNTOS CON MAYOR NÚMERO SUGERENCIAS	71	49	22	142	0,22%
S - E.L. - Electoral	2	18	6	26	0,04%



**REGISTRADURÍA
NACIONAL DEL ESTADO CIVIL**

PROCESO

SISTEMA DE GESTIÓN
Y MEJORAMIENTO INSTITUCIONAL

CÓDIGO

SGFL01

FORMATO

INFORME

VERSIÓN

0

Aprobado: 15/11/2017

S - I.D. - Identificación Registro Civil	11	5	9	25	0,04%
S - I.D. - Identificación Cédula de Ciudadanía	6	8	2	16	0,02%
S - G.T.H. - Gestion Del Talento Humano	2	7	1	10	0,02%
S - Gestión Tecnológica de la Información	2	7		9	0,01%
DENUNCIAS	862	119	64	1045	1,63%
D. -Noticias Falsas RNEC	779	55	14	848	1,32%
D. -Denuncia de Corrupción	52	34	27	113	0,18%
D. - Servidor Público RNEC	13	12	6	31	0,05%
D. - Dependencia de la Entidad	12	5	12	29	0,05%
D. - Servidor Público otra Entidad	1	6	1	8	0,01%
CONSULTA	14	22	8	44	0,07%
Identificación	14	21	8	43	0,07%
Electoral		1		1	0,01%
SOLICITUDES DE ACCESO A LA INFORMACIÓN	1290	1618	1451	4359	6,81%
E.L. - Información Electoral	300	525	386	1211	1,89%
I.D. - Registro Civil de Nacimiento	372	383	340	1095	1,71%
I.D. - Cédula de Ciudadanía	230	259	284	773	1,21%
I.D - Agendamiento	66	112	147	325	0,51%
I.D. - Tarjeta de Identidad	4	83	64	151	0,24%
FELICITACIONES	40	46	22	108	0,17%
A un Servidor Público	28	34	7	69	0,11%
A la RNEC por su Gestión.	4	6	10	20	0,03%
Por un producto o servicio	4	5	4	13	0,02%
A una Dependencia	4	1	1	6	0,01%
ORIENTACIONES	137	123	183	443	
Lugar al cual debe dirigirse a realizar su tramite	29	29	164	222	0,34%
Otro tipo de Orientación.	108	94	19	221	0,35%
Total general	22963	23027	18054	64044	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 (Tercer trimestre 2018 - 64.044), aumentaron en un 42.78% con respecto a las recibidas en el mismo periodo de gestión de la vigencia anterior (Tercer trimestre 2017 -44.852), y disminuyeron en un 12,13% con respecto a las Pqrsdc's recibidas en el trimestre inmediatamente anterior (segundo trimestre 2018-72.909).

En lo que respecta al comportamiento de las quejas y reclamos recibidos en el tercer trimestre de la vigencia 2018 frente al mismo periodo de gestión de la vigencia anterior, se observa una disminución en el número Pqrsdc's recibidas y una disminución en su participación frente al total de Pqrsdc's recibidas. Mientras en el tercer trimestre de la vigencia 2017 se recibieron 3.913 quejas y reclamos, en el tercer trimestre de 2018, se registraron 3.193 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 tercer trimestre de 2017 las quejas y reclamos representaban aproximadamente el 8.72% del total de Pqrsdc's, en el tercer trimestre de 2018, representaron el 5% del total de solicitudes.

En lo que respecta al comportamiento de las quejas y reclamos recibidos en el tercer trimestre de la vigencia 2018 frente al trimestre inmediatamente anterior, se observa una disminución del 10,8% en el número quejas y reclamos recibidas y su participación frente al total de Pqrsdc's recibidas. Mientras en el tercer trimestre de la vigencia 2018 se recibieron 3.193 quejas y reclamos las cuales representaron el 55 del total de solicitudes, en el segundo trimestre de 2018, se registraron 4.387 quejas y reclamos, las cuales representaron 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 tercer trimestre de la vigencia 2018 discriminado por mes.....	4
Tabla No. 2 Total de Pqrsdc's recibidas por la RNEC en el tercer 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 tercer 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 tercer 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 tercer 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 tercer trimestre de 2018.	7
Tabla No. 9 Total de Traslados de las Pqrsdc's recibidas por la RNEC en el tercer 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 tercer 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 TERCER TRIMESTRE- 2018