



INFORME DE PQRSDC'S DE LA RNEC CUARTO 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
Cuarto trimestre
(Periodo 1° de octubre de 2018 a 31 de diciembre de 2018)**

2

Bogotá, D.C., 30 de enero de 2019.



**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

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

La Registraduría Nacional del Estado Civil – RNEC recibió y tramitó durante el cuarto trimestre de la vigencia 2018 un total de **48.894** Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias, Denuncias, y Consultas.

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

SOLICITUDES/MES	OCTUBRE	NOVIEMBRE	DICIEMBRE	TOTAL
PQRSDC's	17703	16938	14253	48.894

Fuente. Coordinación de Peticiones, Quejas y Reclamos.

El mayor número de solicitudes fueron recibidas en el mes de octubre, en el cual se recibieron 16.938 Pqrsdc's, correspondientes al 36,21% del total de peticiones. En el mes de noviembre se recibieron un total de 16.938 (34,64%) de las solicitudes y en diciembre 14253, el (29,15%) restante.

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

NIVEL ADMINISTRATIVO/MES	OCTUBRE	NOVIEMBRE	DICIEMBRE	TOTAL
Nivel central	9752	9347	7649	26748
Nivel Desconcentrado	7951	7591	6604	22146
Total general	17703	16938	14253	48894

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 octubre y el 31 de diciembre 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 54.71% (26.748) fueron recibidas en el Nivel Central y 45.29% (22.146) 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 55,32% (27.046) del total de Pqrsdc's (48.894), seguido por el canal presencial, el cual concentró la radicación del 22,17% (10.838), el canal medio físico de correspondencia, en el cual se recibieron el 20,20% (9.877) solicitudes y por último el canal telefónico, por el cual se recibió el 2,32% (1.133) 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 cuarto trimestre de 2018 discriminadas por el canal de atención por medio del cual se recibió.

CANAL DE ATENCIÓN/MES	OCTUBRE	NOVIEMBRE	DICIEMBRE	TOTAL
Canal Virtual	9379	9218	8449	27046
Canal Presencial	4088	3900	2850	10838
Canal Medio Físico	3848	3408	2621	9877
Canal Telefónico	388	412	333	1133
Total general	17703	16938	14253	48894

Fuente. Coordinación de Peticiones, Quejas y Reclamos.

Del total de 48.894 Pqrsdc's recibidas, 41.973, es decir, el 85.84%, corresponden a peticiones, 2.828 (5,78%) a reclamo³, 2.287 (4,68%) a solicitudes de acceso a la información pública, 959 (1,96%) a quejas, 536 (1,10%) a orientaciones, 128 (0,26%) a denuncias, 81 (0,17%) a sugerencias, 54 (0,11%) a felicitaciones y 48 (0,10%) a consultas.

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

TIPOLOGÍA DE LA SOLICITUD	OCTUBRE	NOVIEMBRE	DICIEMBRE	Total general
Petición	15396	14484	12093	41973
Reclamo	686	1105	1037	2828
Solicitud de acceso a la información.	995	760	532	2287
Queja	279	313	367	959
Orientación	233	164	139	536
Denuncia	43	49	36	128
Sugerencia	29	34	18	81
Felicitación	28	17	9	54
Consulta	14	12	22	48
Total Cuenta de Tipología de la solicitud clasificada por el servidor público.	22.963	23.027	18.054	48.894

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 cuarto 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, 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 cuarto trimestre de la vigencia 2018 fueron objeto de tratamiento en un tiempo promedio de 4,71 días hábiles. Fueron cerradas con respuesta en un promedio de 4,65 días y archivadas en un promedio de 11,38 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	OCTUBRE	NOVIEMBRE	DICIEMBRE	Total general
Archivada	13,88	11,86	6,62	11,38
Cerrada	4,95	5,04	3,75	4,65
Total general	5,04	5,11	3,77	4,71

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 cuarto trimestre de 2018.

TIEMPOS DE TRATAMIENTO Y RESPUESTA	OCTUBRE	NOVIEMBRE	DICIEMBRE	Total general
Petición	4,93	4,96	3,56	5
Queja	7,23	5,80	4,61	6
Reclamo	5,90	7,02	5,74	6
Sugerencia	6,62	4,95	7,20	6
Denuncia	6,51	6,40	4,90	6
Consulta	17,77	14,27	4,50	12
Solicitud de acceso a la información.	5,58	4,96	3,68	5
Felicitación	6,54	5,76	3,25	6
Orientación	3,26	4,16	3,36	4
Total general	5,04	5,12	3,77	4,71

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 y las solicitudes de acceso a la información pública un tiempo promedio aproximado de tratamiento y cierre de 5 días, las quejas, reclamos, sugerencias, denuncias y felicitaciones un tiempo promedio de 6 días hábiles; y las consultas un tiempo promedio de 12 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 5 días, trasladadas en un promedio de 3 días, redireccionada en un promedio de 4 días y archivadas en un término promedio de 7 días, para un promediado total en los tiempos de respuesta de las solicitudes de acceso a la información pública 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 cuarto trimestre de 2018.

SOLICITUDES DE ACCESO A LA INFORMACIÓN PÚBLICA	OCTUBRE	NOVIEMBRE	DICIEMBRE	Total general
Cerrada con respuesta	5,55	4,75	3,71	4,87
Archivada	8,22	8,84	3,09	7,05
Redireccionada	5,75	3,61	2,35	4,01
Trasladada	4,00	2,00	3,00	3,00
Total general	5,58	4,96	3,68	5

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 cuarto trimestre de la vigencia 2018.**

Del total de 48.894 Pqrsdc's recibidas 5.626, correspondientes al 11,50% fueron redireccionadas o trasladadas por competencia, 5.566, es decir, el (11,38%) fueron redireccionada a nivel interno y 60 (0.12%) fueron trasladadas por competencia a otra institución.

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

TRASLADOS Y REDIRECCIONAMIENTOS POR COMPETENCIA	OCTUBRE	NOVIEMBRE	DICIEMBRE	Total general
Redireccionadas	1914	1843	1809	5566
Petición	1483	1327	1285	4095
Queja	83	107	105	295
Reclamo	260	339	346	945
Sugerencia	3	2	2	7
Denuncia	10	9	8	27
Consulta		1	1	2
Solicitud de acceso a la información	59	54	49	162
Felicitación	5	3	4	12
Orientación	11	1	9	21
Trasladadas	26	20	14	60
Petición	24	19	12	55
Queja	1			1
Solicitud de acceso a la información	1	1	2	4
Total general	1940	1863	1823	5626

Fuente. Coordinación de Peticiones, Quejas y Reclamos

Del total de solicitudes de acceso a la información pública radicadas y tramitadas en el cuarto trimestre (2287), el 95,84% (2183) fueron reportadas cerradas, de las cuales el 92,40% (2017) se cerraron con respuesta de conformidad a la ley y el procedimiento vigente; el 7,42% (162) se redireccionaron a otra unidad administrativa; el 0,18% (4) fueron trasladadas a otra entidad. Adicionalmente, 3,45% (79) se reportan archivadas, y el 1,09% (25) 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	OCTUBRE	NOVIEMBRE	DICIEMBRE	Total general
Cerrada	969	717	497	2183
(*) Cerrada con respuesta	909	662	446	2017
(*) Redireccionada	59	54	49	162
(*) Traslada	1	1	2	4
Archivada	18	37	24	79
En trámite de respuesta	8	6	11	25
Total general	995	760	532	2287

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

Durante el cuarto trimestre de la vigencia 2018 las peticiones representaron el 85,84% del total de Pqrsdc's recibidas en la entidad (48.894), para un total de 41.973 peticiones. Los diez principales trámites, servicios y asuntos objeto de solicitudes ciudadanas, fueron: a) la expedición de copias de registro civil de nacimiento; b) expedición de certificados; **c**) información o peticiones relacionadas con el estado del trámite del documento de identificación; d) asuntos relacionados con el registro civil de nacimiento; e) el duplicado de la cedula de ciudadanía; f) oficina de inscripción de registro civil de nacimiento; g) solicitud de traslado de la cédula de ciudadanía; h) Solicitud de agendamiento para tramitar la cedula de ciudadanía; i) solicitud de anulación, Corrección y/o Reconstrucción del Registro Civil de Nacimiento.; y, j) petición de duplicado web de la cédula de ciudadanía.

Las quejas y reclamos representaron en el cuarto trimestre de la vigencia 2018, aproximadamente el 7,74% del total de Pqrsdc's recibidas en la entidad (48.894), para un total de 3.787 quejas y reclamos.

Los reclamos representaron en el cuarto trimestre de la vigencia 2018, el 5,78% del total de Pqrsdc's recibidas en la entidad (48.894) con un total de 2.828 reclamos. Los cinco principales asuntos, trámites y servicios objeto de reclamos, fueron: a) el estado del trámite de la cédula de ciudadanía; b) reclamo por el servicio de inscripción en el registro civil de nacimiento; c) reclamo por el agendamiento para trámites de identificación de cédula de ciudadanía; d) la información web y el estado del trámite de la tarjeta de identidad; e) el duplicado del documento de identificación, y f) la validez de la contraseña web.

Las quejas representaron en el cuarto trimestre de la vigencia 2018, el 1,96% del total de Pqrsdc's recibidas en la entidad (48.894) con un total de 959 quejas. Los cinco principales asuntos objeto de queja, fueron los siguientes: a) por la demora excesiva en un trámite.; b) la actuación de un servidor público de la Registraduría; c) la insatisfacción en la atención presencial; d) el incumplimiento en el horario de atención.; e) la desactualización de información en la web institucional.

 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 cuarto trimestre de la vigencia 2018, el 0.17% del total de Pqrsdc's recibidas en la entidad (48.894) con un total de 81 sugerencias, las cuales se dirigieron a los siguientes 5 trámites y procesos: a) Identificación Registro Civil; b) Identificación Cédula de Ciudadanía; c) Identificación Tarjeta de Identidad; d) g Gestion Administrativa y Financiera, y e) electoral.

En la tabla que se muestra a continuación, se relacionan los principales servicios objeto de Pqrsd'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 cuarto trimestre de 2018.

TIPOLOGÍA DE LA SOLICITUD	OCTUBRE	NOVIEMBRE	DICIEMBRE	TOTAL	%
SERVICIOS CON MAYOR NÚMERO DE PETICIONES.	15396	14484	12093	41973	85,84%
R.C.N. - Copias	2219	1811	1366	5396	11,04%
P - I. - Expedición de certificados	1672	1603	1351	4626	9,46%
C.C. - En que va el trámite	733	1357	1192	3282	6,71%
R.C.N. - Otros	1218	995	754	2967	6,07%
C.C. - Duplicado	670	658	834	2162	4,42%
C.C. - Otros	675	500	427	1602	3,28%
R.C.N. - Oficina de inscripción	526	495	262	1283	2,62%
C.C. - Traslado	547	403	303	1253	2,56%
C.C. - Agendamiento	196	463	495	1154	2,36%
R.C.N. - Anulación/Corrección/Reconstrucción	425	306	291	1022	2,09%
C.C. - Duplicado Web	306	355	360	1021	2,09%
SERVICIOS CON MAYOR NÚMERO DE RECLAMOS	686	1105	1037	2828	5,78%
C.C. - En que va el trámite	215	593	582	1390	2,84%
R.C.N. - Otros	76	51	46	173	0,35%
C.C. - Agendamiento	55	55	41	151	0,31%
T.I. - En que va el trámite	35	61	32	128	0,26%
C.C. - Duplicado	24	42	59	125	0,26%
C.C - Contraseña	23	44	34	101	0,21%
ASUNTOS CON MAYOR NÚMERO DE QUEJAS	279	313	367	959	1,96%
Q. -Por demora excesiva en un trámite.	74	103	183	360	0,74%
Q. -Servidor Público RNEC	96	87	58	241	0,49%
Q. -Por insatisfacción en la atención presencial.	59	74	55	188	0,38%
Q. -Por incumplimiento en el horario de atención.	12	11	12	35	0,07%



**REGISTRADURÍA
NACIONAL DEL ESTADO CIVIL**

PROCESO

SISTEMA DE GESTIÓN
Y MEJORAMIENTO INSTITUCIONAL

CÓDIGO

SGFL01

FORMATO

INFORME

VERSIÓN

0

Aprobado: 15/11/2017

Q. -Por desactualización de información en la web institucional.	14	13	6	33	0,07%
ASUNTOS CON MAYOR NÚMERO SUGERENCIAS	29	34	18	81	0,17%
S - I.D. - Identificación Registro Civil	11	5	5	21	0,04%
S - I.D. - Identificación Cédula de Ciudadanía	9	3	5	17	0,03%
S - I.D. - Identificación Tarjeta de Identidad	4	5	3	12	0,02%
S - G.A.F. - Gestión Administrativa Y Financiera	2	1	1	4	0,01%
E.L. - Electoral		3	1	4	0,01%
S - G.T.H. - Gestión Del Talento Humano		2		2	0,00%
DENUNCIAS	43	49	36	128	0,26%
D. - Dependencia de la Entidad	15	17	6	38	0,08%
D. -Denuncia de Corrupción	13	12	6	31	0,06%
D. - Servidor Público RNEC	8	7	3	18	0,04%
D. - Servidor Público otra Entidad	3	4	5	12	0,02%
D. -Noticias Falsas RNEC			3	3	0,01%
CONSULTA	14	12	22	48	0,10%
Identificación	13	12	21	46	0,09%
Administrativas	1			1	0,00%
Electoral			1	1	0,00%
SOLICITUDES DE ACCESO A LA INFORMACIÓN	995	760	532	2287	4,68%
I.D. - Registro Civil de Nacimiento	330	225	156	711	1,45%
I.D. - Cédula de Ciudadanía	247	215	146	608	1,24%
I.D. - Tarjeta de Identidad	63	56	39	158	0,32%
I.D - Agendamiento	81	49	27	157	0,32%
A.I.P. - E.L. - Información Electoral	73	32	2	107	0,22%
FELICITACIONES	28	17	9	54	0,11%
A un Servidor Público	5	8	7	20	0,04%
Por un producto o servicio	10	4	2	16	0,03%
A una Dependencia	7	4		11	0,02%
A la RNEC por su Gestión.	6	1		7	0,01%
ORIENTACIONES	233	164	139	536	1,10%
Otro tipo de Orientación.	189	122	114	425	0,87%
Lugar al cual debe dirigirse a realizar su tramite	44	42	24	110	0,22%
OTROS - Varios			1	1	0,00%
Total general	17703	16938	14253	48894	100,00%

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 (Cuarto trimestre 2018 - 48.894), aumentaron en un 1.84% con respecto a las recibidas en el mismo periodo de gestión de la vigencia anterior (Cuarto trimestre 2017 – 48.010), y disminuyeron en un 23,66% con respecto a las Pqrsdc's recibidas en el trimestre inmediatamente anterior (tercer trimestre 2018-64.044).

En lo que respecta al comportamiento de las quejas y reclamos recibidos en el cuarto trimestre de la vigencia 2018 frente al mismo periodo de gestión de la vigencia anterior, se observa una leve disminución en el número quejas y reclamos recibidos y un leve aumento en su participación frente al total de Pqrsdc's recibidas. Mientras en el cuarto trimestre de la vigencia 2017 se recibieron 3.412 quejas y reclamos, en el cuarto trimestre de 2018, se registraron 3.787 quejas y reclamos. Por su parte, en términos relativos, el porcentaje de participación de las quejas y reclamos frente al total de solicitudes se mantuvo con un leve aumento, mientras en el cuarto trimestre de 2017 las quejas y reclamos representaban aproximadamente el 7.10% del total de Pqrsdc's (48.010), en el cuarto trimestre de 2018, representaron el 7.74% del total de solicitudes (48.894).

En lo que respecta al comportamiento de las quejas y reclamos recibidos en el cuarto trimestre de la vigencia 2018 frente al trimestre inmediatamente anterior, se observa un aumento del 19% en el número quejas y reclamos recibidos y su participación frente al total de Pqrsdc's recibidas. Mientras en el cuarto trimestre de la vigencia 2018 se recibieron 3.787 quejas y reclamos las cuales representaron el 7,74% del total de solicitudes, en el tercer trimestre de 2018, se registraron 3.193 quejas y reclamos, las cuales representaron el 4,98% del total de Pqrsdc's.

 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 ILUSTRACIONES

Tabla No. 1 Total de Pqrsdc's recibidas por la RNEC en el cuarto trimestre de la vigencia 2018 discriminado por mes.....	4
Tabla No. 2 Total de Pqrsdc's recibidas por la RNEC en el cuarto 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 cuarto 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 cuarto 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 cuarto 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 cuarto trimestre de 2018.	7
Tabla No. 9 Total de Traslados de las Pqrsdc's recibidas por la RNEC en el cuarto 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 cuarto 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

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 CUARTO TRIMESTRE- 2018