



## **INFORME DE PQRSDC DE LA RNEC Cuarto trimestre- 2019**

*“La Registraduría del Siglo XXI”*



**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  
Cuarto trimestre  
(Periodo 1 de octubre de 2019 a 31 de diciembre de 2019)**

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

<input type="checkbox"/> Estadísticas de las solicitudes de PQRSDC recibidas en el cuarto trimestre de la vigencia 2019.....	4
<input type="checkbox"/> Tiempos legales y promedio de tratamiento y respuesta de las solicitudes de PQRSDC recibidas en el cuarto trimestre de la vigencia 2019. ....	6
<input type="checkbox"/> Traslados por competencia a las solicitudes de PQRSDC recibidas en el cuarto trimestre de la vigencia 2019. ....	8
<input type="checkbox"/> Servicios con mayor número de Peticiones, Quejas, Reclamos y Sugerencias en el Cuarto trimestre de la vigencia 2019.....	9
<input type="checkbox"/> Comparativo de las PQRSDC recibidas en el periodo de gestión frente al periodo inmediatamente anterior y el mismo periodo en la vigencia anterior.....	13

 <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

## INFORME DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y DENUNCIAS (PQRSDC) RECIBIDAS POR LA REGISTRADURÍA NACIONAL DEL ESTADO CIVIL (RNEC)<sup>1</sup> EN EL CUARTO TRIMESTRE - VIGENCIA 2019.

En cumplimiento de las disposiciones legales contenidas en el literal h del artículo 11 de la Ley 1712 de 2014, “por medio de la cual se crea la Ley de Transparencia y del Derecho de Acceso a la Información Pública Nacional”<sup>2</sup>, y el artículo 52 del Decreto reglamentario 103 de 2015<sup>3</sup>, se presenta el informe consolidado de Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias, Denuncias, Consultas y solicitudes de acceso a la información pública (PQRSDC), recibidas por la Registraduría Nacional del Estado Civil en el cuarto trimestre de la vigencia 2019, el cual consolida la información estadística de las solicitudes 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 recibidas en el cuarto trimestre de la vigencia 2019.

La Registraduría Nacional del Estado Civil – RNEC recibió y tramitó durante el Cuarto trimestre de la vigencia 2019, un total de **54.873** PQRSDC.

4

**Tabla No. 1 Total de PQRSDC recibidas por la RNEC en el cuarto trimestre de la vigencia 2019 discriminado por mes.**

SOLICITUDES/MES	OCTUBRE	NOVIEMBRE	DICIEMBRE	TOTAL
PQRSDC	26.973	14.758	13.142	54873

Fuente. Coordinación de Peticiones, Quejas y Reclamos.

<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 octubre y el 30 de diciembre de 2019 en el nivel central y desconcentrado de la RNEC. La información 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 Pqrsc’s y por las áreas del Nivel Central, por medio del aplicativo Sistema Interno de Correspondencia – SIC.

<sup>2</sup> Ley 1712 de 2014. “Artículo 11. Información mínima obligatoria respecto a servicios, procedimientos y funcionamiento del sujeto obligado. Todo sujeto obligado deberá publicar la siguiente información mínima obligatoria de manera proactiva (...)h) Todo mecanismo de presentación directa de solicitudes, quejas y reclamos a disposición del público en relación con acciones u omisiones del sujeto obligado, junto con un informe de todas las solicitudes, denuncias y los tiempos de respuesta del sujeto obligado”.

<sup>3</sup> Decreto reglamentario 103 de 2015. “Artículo 52. Informes de solicitudes de acceso a información. De conformidad con lo establecido en el literal h) del artículo 11 de la Ley 1712 de 2014, los sujetos obligados deberán publicar los informes de todas las solicitudes, denuncias y los tiempos de respuesta. Respecto de las solicitudes de acceso a información pública, el informe debe discriminar la siguiente información mínima: (1) El número de solicitudes recibidas. (2) El número de solicitudes que fueron trasladadas a otra institución. (3) El tiempo de respuesta a cada solicitud. (4) El número de solicitudes en las que se negó el acceso a la información.

Parágrafo 1°. Los sujetos obligados de la Ley 1712 de 2014, que también son sujetos de la Ley 190 de 1995, podrán incluir los informes de solicitudes de acceso a la información a que se refiere el presente artículo, en los informes de que trata el artículo 54 de la Ley 190 de 1995.

 <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

El mayor número de solicitudes fueron recibidas en el mes de octubre<sup>4</sup>, en el cual se recibieron 26.973 PQRSDC, correspondientes al 49,16% del total de peticiones. En el mes de noviembre se recibieron un total de 14.758 (26,89%) de las solicitudes y en diciembre 13.142, el (23.95%) restante.

El 47.93% (26.300) fueron recibidas en el Nivel Central y 52.07% (28.573) fueron recibidas en el Nivel Desconcentrado.

**Tabla No. 2 Total de PQRSDC recibidas por la RNEC en el cuarto trimestre de la vigencia 2019 discriminado por nivel administrativo.**<sup>5</sup>

NIVEL ADMINISTRATIVO/MES	OCTUBRE	NOVIEMBRE	DICIEMBRE	TOTAL
Nivel central	11744	7679	6877	26300
Nivel Desconcentrado	15229	7079	6265	28573
<b>Total general</b>	<b>26973</b>	<b>14758</b>	<b>13142</b>	<b>54873</b>

Fuente. Coordinación de Peticiones, Quejas y Reclamos

El canal más utilizado por los usuarios para la radicación de solicitudes, fue el canal virtual por medio del cual se recibieron el 57,11% (31.339) del total de PQRSDC (54.873), seguido por el canal medio físico o de recibo de correspondencia, el cual concentró la radicación del 26,84% (14.729), el canal presencial, en el cual se recibieron el 13,45% (7.382) solicitudes y por último el canal telefónico, por el cual se recibió el 2,59% (1.423) de las PQRSDC formuladas a la RNEC durante este periodo. Los datos estadísticos pueden ser consultados en la siguiente tabla:

5

**Tabla No. 3. Total de PQRSDC recibidas por la RNEC en el cuarto trimestre de 2019 discriminadas por el canal de atención por medio del cual se recibió la solicitud.**

CANAL DE ATENCIÓN/MES	OCTUBRE	NOVIEMBRE	DICIEMBRE	TOTAL
Virtual	16379	7228	7732	31339
Medio Físico	6760	4590	3379	14729
Presencial	3254	2533	1595	7382
Telefónico	580	407	436	1423
<b>Total general</b>	<b>26973</b>	<b>14758</b>	<b>13142</b>	<b>54873</b>

Fuente. Coordinación de Peticiones, Quejas y Reclamos.

Del total de 54.873 PQRSDC recibidas, 43.884, es decir, el 79.97%, corresponden a peticiones, 4.524 (8,24%) a reclamos, 3.585 (6.53%) a solicitudes de acceso a la información<sup>6</sup>, 1548 (2.82%) a denuncias, 556 (1.01%) a quejas, 350 (0,64%) a consultas, 347 (0,63%) a orientaciones, 60 (0,11%) a sugerencias y 19 (0,3%) a felicitaciones.

<sup>4</sup> En el mes de octubre se realizaron las elecciones de autoridades territoriales en Colombia".

<sup>6</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

**Tabla No. 4 Total de PQRSDC recibidas por la RNEC en el cuarto trimestre de la vigencia 2019 discriminado por tipo de solicitud.**

TIPOLOGÍA DE LA SOLICITUD	OCTUBRE	NOVIEMBRE	DICIEMBRE	Total general
Petición	21068	12091	10725	43884
Reclamo	2748	1015	761	4524
Solicitud de acceso a la información pública	1595	995	995	3585
Denuncia	1011	337	200	1548
Queja	237	160	159	556
Consulta	123	88	139	350
Orientación	159	53	135	347
Sugerencia	27	13	20	60
Felicitación	5	6	8	19
<b>Total</b>	<b>26973</b>	<b>14758</b>	<b>13142</b>	<b>54873</b>

Fuente. Coordinación de Peticiones, Quejas y Reclamos.

➤ **Tiempos legales y promedio de tratamiento y respuesta de las solicitudes de PQRSDC recibidas en el cuarto trimestre de la vigencia 2019.**

6

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 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	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

 <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

Las PQRSDC recibidas por la RNEC en el cuarto trimestre de la vigencia 2019 fueron objeto de tratamiento en un tiempo promedio de 3,54 días hábiles. Fueron cerradas con respuesta en un promedio de 3.47 días y archivadas en un promedio de 8.90 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
Cerrada	3,96	3,26	2,69	3,47
Archivada	8,26	10,99	6,55	8,90
<b>Total general</b>	<b>4,02</b>	<b>3,39</b>	<b>2,73</b>	<b>3,54</b>

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, 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 en el cuarto trimestre de 2019.**

TIEMPOS DE TRATAMIENTO Y RESPUESTA	OCTUBRE	NOVIEMBRE	DICIEMBRE	Total general
Petición	4,19	3,49	2,73	3,6
Queja	4,06	5,58	4,44	4,6
Consulta	2,28	1,10	3,14	2,3
Reclamo	3,24	2,76	2,91	3,1
Sugerencia	5,22	3,69	3,39	4,3
Solicitud de acceso a la información pública	3,17	2,55	2,50	2,8
Felicitación	0,80	4,50	1,88	2,4
Denuncia	3,69	6,12	4,47	4,3
Orientación	1,80	1,08	2,50	2,0
<b>Total general</b>	<b>4,00</b>	<b>3,38</b>	<b>2,75</b>	<b>3,5</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 quejas registraron un tiempo promedio aproximado de tratamiento y cierre de 5 días; las peticiones, sugerencias y denuncias registraron un tiempo promedio aproximado de tratamiento y cierre de 4 días; las solicitudes de acceso a la información pública<sup>7</sup> y reclamos registraron un tiempo promedio aproximado de tratamiento y cierre de 3 días, y las consultas, felicitaciones y orientaciones un tiempo

<sup>7</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

promedio aproximado de tratamiento y cierre de 2 días. En lo que respecta a las solicitudes de acceso a la información pública se encuentra que las mismas fueron trasladadas en un término promedio de 1 día, cerradas con respuesta y Redireccionadas en un tiempo promedio aproximado de 3 días, y archivadas en un tiempo promedio aproximado de 4 días.<sup>8</sup>

**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 2019.**

SOLICITUDES DE ACCESO A LA INFORMACIÓN PÚBLICA	OCTUBRE	NOVIEMBRE	DICIEMBRE	Total general
Trasladadas	0,84	2,97	2,81	1,1
Redireccionadas	3,34	2,16	2,70	2,9
Cerradas con respuesta.	3,10	2,47	2,47	2,8
Archivada	4,75	3,65	2,00	4,2
<b>Total general</b>	<b>3,17</b>	<b>2,55</b>	<b>2,50</b>	<b>2,8</b>

Fuente. Coordinación de Peticiones, Quejas y Reclamos

➤ **Traslados por competencia a las solicitudes de PQRSDC recibidas en el cuarto trimestre de la vigencia 2019.**

Del total de 54.873 PQRSDC recibidas 7.358, correspondientes al 13,40% fueron redireccionadas o trasladadas por competencia. 6.585 (12,00) redireccionadas a nivel interno, y 773 (1,40) fueron trasladadas por competencia a otra institución.

**Tabla No. 9 Total de Traslados de las PQRSDC recibidas por la RNEC en el cuarto trimestre de 2019.**

TRASLADOS Y REDIRECCIONAMIENTOS POR COMPETENCIA	OCTUBRE	NOVIEMBRE	DICIEMBRE	Total general
<b>Direccionamientos por competencia</b>	<b>3251</b>	<b>1558</b>	<b>1776</b>	<b>6585</b>
Petición	2278	1191	1400	4869
Queja	96	58	60	214
Consulta	11	2	49	62
Reclamo	594	237	172	1003
Sugerencia	7	3	2	12
Solicitud de acceso a la información pública	207	53	66	326
Felicitación	2	1		3
Denuncia	28	7	5	40
Orientación	28	6	22	56
<b>Traslados por competencia.</b>	<b>674</b>	<b>63</b>	<b>36</b>	<b>773</b>
Petición	269	43	28	340
Queja	6	11	3	20
Consulta			2	2
Reclamo	325	7	2	334
Solicitud de acceso a la información pública	3			3

<sup>8</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

Denuncia	71	2		73
Orientación			1	1
<b>Total general</b>	<b>3925</b>	<b>1621</b>	<b>1812</b>	<b>7358</b>

Fuente. Coordinación de Peticiones, Quejas y Reclamos

Del total de solicitudes de acceso a la información pública radicadas y tramitadas en el cuarto trimestre (3.585), el 93,22% (3.342) fueron reportadas cerradas, de las cuales el 84,54% (3.031) se cerraron con respuesta de conformidad a la ley y el procedimiento vigente; el 9,09% (326) se direccionaron a otra unidad administrativa; el 0,08% (3) fueron trasladadas a otra entidad. Adicionalmente, 2,28% (82) se reportan archivadas, y el 4,49% (161) fueron reportadas en trámite al momento del cierre del informe.<sup>9</sup>

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

ESTADO Y TRATAMIENTO	OCTUBRE	NOVIEMBRE	DICIEMBRE	Total general
<b>Cerrada</b>	1478	914	950	3342
(*) Cerrada con respuesta	1268	861	884	3031
(*) Redireccionada	207	53	66	326
(*) Traslada	3			3
Archivada	48	31	3	82
En trámite de respuesta al momento del reporte	69	50	42	161
<b>Total general</b>	<b>1595</b>	<b>995</b>	<b>995</b>	<b>3585</b>

➤ **Servicios con mayor número de Peticiones, Quejas, Reclamos y Sugerencias en el Cuarto trimestre de la vigencia 2019.**

En el cuarto trimestre de la vigencia 2019, se recibieron a nivel nacional un total de 54.873 PQRSDC: 26.973 (49,16%) en octubre, 14.758 (26,89%) en noviembre y 13.142 (23,95%) en diciembre; el 47,93% reportadas por el nivel central y el 52,07% por el nivel desconcentrado.

La Unidad Administrativa que recibió la mayor cantidad de solicitudes a nivel nacional fue el Grupo de Peticiones, Quejas y Reclamos el cual tramitó el 28,46% del total de PQRSDC recibidas y en el nivel desconcentrado la Delegación de Antioquia la cual reportó el 6,61% de las solicitudes a nivel nacional. En lo que respecta al país de procedencia de las solicitudes, la gran mayoría son de Colombia, siendo Venezuela el origen de procedencia externo con mayor número de solicitudes. El canal virtual fue el más usado por los usuarios para la presentación de solicitudes con un 57% y con un 50% el Formulario Virtual de Atención es el medio de recepción más utilizado.

Durante el cuarto trimestre de la vigencia 2019 las peticiones representaron el 79,96% del total de PQRSDC recibidas en la entidad para un total de 43.876 peticiones. Los diez principales trámites, servicios y asuntos objeto de solicitudes ciudadanas, fueron: a) la

<sup>9</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

expedición de copias de registro civil de nacimiento; b) peticiones relacionadas con exoneración de jurados de votación; c) expedición de certificados; d) peticiones relacionadas con jurados de votación; e) solicitud de agendamiento para tramitar la cédula de ciudadanía; f) otras solicitudes relacionadas con el trámite de la cédula de ciudadanía; g) información o peticiones relacionadas con el estado del trámite de cédula de ciudadanía; h) peticiones relacionadas con certificado electoral; i) otros asuntos relacionados con el registro civil de nacimiento y j) oficina de inscripción de registro civil de nacimiento.

Las quejas y reclamos representaron para el trimestre, aproximadamente el 9.25% del total de PQRSDC recibidas en la entidad (54.873), para un total de 5.080 quejas y reclamos.

Los reclamos en el cuarto trimestre de 2019 representaron el 8.24% del total de PQRSDC recibidas en la entidad (54.873) con un total de 4.524 reclamos. Los cinco principales asuntos, trámites y servicios objeto de reclamos, fueron: a) trashumancia electoral; b) la no disponibilidad de agendamiento para trámites de cédula de ciudadanía; c) demora excesiva en el trámite de cédula de ciudadanía; d) designación de jurados de votación y e) la no disponibilidad de agendamiento para trámites de tarjeta de identidad.

Las quejas en el cuarto trimestre representaron el 1,01% del total de PQRSDC recibidas en la entidad (54.873) con un total de 556 quejas. Los cinco principales asuntos objeto de queja, fueron los siguientes: a) la insatisfacción en la atención presencial; b) la actuación de un servidor público de la Registraduría; c) la no atención presencial; d) el incumplimiento en el horario de atención y e) la atención irrespetuosa de un servidor público de la Registraduría.

Para el macroproceso Electoral en el cuarto trimestre de 2019, las quejas y reclamos representaron el 33.52% del total de PQRSDC recibidas en la entidad, para un total de (1.932) quejas y reclamos. Los cinco principales asuntos, trámites y servicios objeto de reclamos fueron: a) trashumancia; b) la designación de jurados de votación; c) inscripción de cédulas; d) inconsistencias en el censo y e) información referente a resultados electorales.

Para el macroproceso de Registro Civil e Identificación en el cuarto trimestre de 2019, las quejas y reclamos representaron el 5.15% del total de PQRSDC recibidas en la entidad, para un total de (2.825) quejas y reclamos. Los cinco principales asuntos, trámites y servicios objeto de reclamos fueron: a) la no disponibilidad de agendamiento para trámites de cédula de ciudadanía; b) la demora excesiva en el trámite de cédula de ciudadanía; c) la no disponibilidad de agendamiento para trámites de tarjeta de identidad; d) trámite de duplicado de cédula de ciudadanía y e) envío de contraseña web para el trámite de cédula de ciudadanía. Los cinco principales asuntos, trámites y servicios objeto de quejas fueron:) a) insatisfacción en la atención presencial; b) la no atención presencial; c) por incumplimiento en el horario de atención; d) la actuación de un servidor público de la Registraduría y e) por la no atención del fan page.

Las sugerencias en el cuarto trimestre representaron, el 0.11% del total de PQRSDC recibidas en la entidad, con un total de 60 sugerencias, las cuales se dirigieron a los siguientes cuatro trámites y procesos: a) electoral; b) cédula de ciudadanía; c) registro civil y d) tarjeta de identidad.

 <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. 11 Servicios de la RNEC que presentaron el mayor número de solicitudes – PQRSDC en el Cuarto trimestre de 2019.**

<b>Petición</b>	<b>43884</b>	<b>79,97%</b>
P. - I.D. - R.C. - Expedición de copias.	4066	7,41%
P. - E.L. - Exoneración jurados de votación.	3589	6,54%
P - I. - Expedición de certificados	3520	6,41%
P. - E.L. - Jurados de votación.	2917	5,32%
P. - I.D. - C.C. - Agendamiento.	2907	5,30%
P. - I.D. - C.C. - Estado del trámite.	1491	2,72%
P. - E.L. - Certificado Electoral.	1248	2,27%
P. - I.D. - R.C.N. - Otros.	1203	2,19%
P. - I.D. - R.C. - Oficina de inscripción.	998	1,82%
P. - I.D. - C.C. - Envío de contraseña web.	974	1,78%
<b>Queja</b>	<b>556</b>	<b>1,01%</b>
Q. - Por insatisfacción en atención presencial.	205	0,37%
Q.- Otras actuaciones servidor Público RNEC.	124	0,23%
Q. - Por no atención presencial.	53	0,10%
Q. -Por incumplimiento en el horario de atención.	31	0,06%
Q. -Por atención irrespetuosa del servidor público.	26	0,05%
Q. - Por insatisfacción en atención telefónica.	14	0,03%
Q.- Por la actuación de un jurado de votación.	10	0,02%
Q.- Por la actuación de un Delegado de la Registraduría en un puesto de votación.	9	0,02%
Q. - Por no atención del fan page.	8	0,01%
Q. - Por no atención de llamadas telefónicas.	7	0,01%
<b>Consulta</b>	<b>350</b>	<b>0,64%</b>
C. - Identificación	271	0,49%
C. - Electoral	45	0,08%
No contemplado en el aplicativo de registro y control vigente	29	0,05%
C. - Jurídica	4	0,01%
C. - Administrativas	1	0,00%
<b>Reclamo</b>	<b>4524</b>	<b>8,24%</b>
R. - E.L. - Trashumancia.	1231	2,24%
R. - I.D. - C.C. - No disponibilidad para agendamiento.	637	1,16%
R. - I.D. - C.C. - Demora excesiva trámite.	352	0,64%
R. - E.L. - Designación Jurados de Votación.	240	0,44%
R. - I.D. - T.I. - No disponibilidad para agendamiento.	220	0,40%
R. - E.L. - Inscripción de cédulas.	194	0,35%
R. - I.D. - C.C. - Trámite Duplicado.	131	0,24%
R. - I.D. - C.C - Envío de contraseña web.	110	0,20%
R. - E.L. - Otros.	94	0,17%
R. - I.D. - C.C. - Producto no conforme.	92	0,17%
<b>Sugerencia</b>	<b>60</b>	<b>0,11%</b>
S. - E.L. - Electoral.	22	0,04%
S. - I.D. - Cédula de Ciudadanía.	12	0,02%
S. - I.D. - Registro Civil.	6	0,01%
S. - I.D. - Tarjeta de Identidad.	2	0,00%
S. - C.P. - Mejora diseño y accesibilidad de la página web.	1	0,00%



**REGISTRADURÍA  
NACIONAL DEL ESTADO CIVIL**

**PROCESO**

SISTEMA DE GESTIÓN  
Y MEJORAMIENTO INSTITUCIONAL

**CÓDIGO**

SGFL01

**FORMATO**

INFORME

**VERSIÓN**

0

Aprobado: 15/11/2017

S. - G.C.D. - Gestion Del Control Disciplinario.	1	0,00%
S. - C.P. - Otras.	1	0,00%
<b>Solicitud de acceso a la información pública</b>	<b>3585</b>	<b>6,53%</b>
A.I.P - E.L. - Capacitación Jurados de Votación.	346	0,63%
A.I.P - I.D. - Requisitos Cédula de Ciudadanía Duplicado Presencial.	293	0,53%
A.I.P - I.D. - Otra Información Identificación.	199	0,36%
A.I.P - I.D. - Requisitos Cédula de Ciudadanía Primera Vez.	188	0,34%
A.I.P - I.D. - Requisitos Cédula de Ciudadanía Pago PSE.	158	0,29%
A.I.P - I.D. - Registro Civil de Nacimiento - Otros.	154	0,28%
A.I.P - E.L. - Otra Información Electoral.	153	0,28%
A.I.P - I.D. - Inscripción Registro Civil de Nacimiento Extranjeros.	152	0,28%
A.I.P - I.D. - Agendamiento trámites de identificación.	133	0,24%
A.I.P - I.D. - Requisitos Cédula de Ciudadanía Renovación.	112	0,20%
<b>Felicitación</b>	<b>19</b>	<b>0,03%</b>
F. - A un Servidor Público por disposición en la atención.	6	0,01%
F. - A una Dependencia por su gestión.	5	0,01%
F. - A la RNEC por su gestión.	5	0,01%
F. - A un Servidor Público por su gestión.	3	0,01%
<b>Denuncia</b>	<b>1548</b>	<b>2,82%</b>
D. - Transhumancia.	872	1,59%
D. - Denuncia de Corrupción.	92	0,17%
D. - Servidor Público RNEC.	47	0,09%
D. - No competencia de la RNEC.	43	0,08%
D. - Cobro indebido de dineros.	9	0,02%
D. - Suplantación identificación.	8	0,01%
D. - Dependencia de la Entidad.	7	0,01%
D. - Inscripción irregular de listas o candidatos.	6	0,01%
D. - Noticias Falsas RNEC.	1	0,00%
<b>Orientación</b>	<b>347</b>	<b>0,63%</b>
O. - Otro tipo de Orientación.	257	0,47%
O. - Lugar al cual debe dirigirse a realizar su trámite	90	0,16%
<b>Total general</b>	<b>54873</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 recibidas en el periodo de gestión frente al periodo inmediatamente anterior y el mismo periodo en la vigencia anterior.**

Las solicitudes ciudadanas recibidas en la Registraduría Nacional del Estado Civil (Cuarto trimestre 2019 –54.873) aumentaron en un 12.22% con respecto a las recibidas en el mismo periodo de gestión de la vigencia anterior (Cuarto trimestre 2018 – 48.894 y disminuyeron en un 23.58% con respecto a las PQRSDC recibidas en el trimestre inmediatamente anterior (tercer trimestre 2019-71.813).

En lo que respecta al comportamiento de las quejas y reclamos recibidos en el cuarto trimestre de la vigencia 2019 frente al mismo periodo de gestión de la vigencia anterior (Cuarto trimestre 2018), aumentó el número quejas y reclamos recibidos. Mientras en el cuarto trimestre de la vigencia 2018 se recibieron 3.787 quejas y reclamos, en el cuarto trimestre de 2019 se registraron 5.080 quejas y reclamos. Por su parte, en términos relativos el porcentaje de participación de las quejas y reclamos frente al total de solicitudes aumentó, mientras en el cuarto trimestre de 2018 las quejas y reclamos representaban aproximadamente el 7.7% del total de PQRSDC (48.894), en el cuarto trimestre de 2019, representaron el 9.25% del total de solicitudes (54.873).

En lo que respecta al comportamiento de las quejas y reclamos recibidos en el cuarto trimestre de la vigencia 2019 frente al trimestre inmediatamente anterior (tercer trimestre 2019), se observa una disminución del 11.57% en el número quejas y reclamos recibidos y en su participación frente al total de PQRSDC recibidas. Mientras en el tercer trimestre se recibieron 5.745 quejas y reclamos las cuales representaron el 8% del total de solicitudes, en el cuarto trimestre de 2019 se registraron 5.080 quejas y reclamos, las cuales representaron el 9.25% del total de PQRSDC.

 <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 DE CONTENIDO ILUSTRACIONES

Tabla No. 1 Total de PQRSDC recibidas por la RNEC en el Cuarto trimestre de la vigencia 2019 discriminado por mes.....	4
Tabla No. 2 Total de PQRSDC recibidas por la RNEC en el Cuarto trimestre de la vigencia 2019 discriminado por nivel central y nivel desconcentrado. ....	5
Tabla No. 3. Total de PQRSDC recibidas por la RNEC en el Cuarto trimestre de 2019 discriminadas por el canal de atención por medio del cual se recibió.....	5
Tabla No. 4 Total de PQRSDC recibidas por la RNEC en el Cuarto trimestre de la vigencia 2019 discriminado por tipo de solicitud. ....	6
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.....	7
Tabla No. 7 Total tiempos promedio de respuesta y tratamiento (días hábiles) a las PQRSDC en el Cuarto trimestre de 2019.....	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 2019. ....	8
Tabla No. 9 Total de Traslados de las PQRSDC recibidas por la RNEC en el Cuarto trimestre de 2019. ....	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 en el Cuarto trimestre de 2019.....	11

<b>Reporte de la información:</b> Registradores Distritales y Delegados Departamentales en el Nivel Desconcentrado: Formato Furcs Oficinas Centrales: Aplicativo Sistema Interno de Correspondencia – SIC Grupo de pqr: Afurcs	<b>Revisión y consolidación de la información reportada:</b> Silvia Lorena Gonzalez Sanchez Profesional Oficina de Planeación. .
<b>Consolidación y presentación del informe trimestral:</b> Elizabeth Rivera Trujillo Coordinadora de Peticiones, Quejas y Reclamos	<b>Aprobación del informe:</b> José Fernando Flórez Ruiz. 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 DE LA RNEC CUARTO TRIMESTRE- 2019