



INFORME DE PQRSDC'S DE LA RNEC Tercer Trimestre- 2019

“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 2019 a 30 de septiembre de 2019)**

2

Bogotá, D.C., 30 de octubre 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 tercer trimestre de la vigencia 2019.	4
□ Tiempos legales y promedio de tratamiento y respuesta a de las solicitudes de Pqrsdc's recibidas en el Tercer trimestre de la vigencia 2019.	6
□ Traslados por competencia a las solicitudes de Pqrsdc's recibidas en el tercer trimestre de la vigencia 2019.....	8
□ Servicios con mayor número de Peticiones, Quejas, Reclamos y Sugerencias en el tercer trimestre de la vigencia 2019.....	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.	14

 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 2019.

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 2019, 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 2019.

La Registraduría Nacional del Estado Civil – RNEC recibió y tramitó durante el Tercer Trimestre de la vigencia 2019 un total de **71.813** 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 2019 discriminado por mes.

SOLICITUDES/MES	JULIO	AGOSTO	SEPTIEMBRE	TOTAL
PQRSDC's	26.666	23.168	21.979	71.813

Fuente. Coordinación de Peticiones, Quejas y Reclamos.

El mayor número de solicitudes fueron recibidas en el mes de julio, en el cual se recibieron 26.666 Pqrsdc's, correspondientes al 37,13% del total de peticiones. En el mes de agosto se recibieron un total de 23.168 (32,26%) de las solicitudes y en septiembre 21.979, el (30.61%) restante.

Tabla No. 2 Total de Pqrsdc's recibidas por la RNEC en el Tercer Trimestre de la vigencia 2019 discriminado por nivel central y nivel desconcentrado.²

NIVEL ADMINISTRATIVO/MES	JULIO	AGOSTO	SEPTIEMBRE	TOTAL
Nivel central	12146	10793	10600	33539
Nivel Desconcentrado	14520	12375	11379	38274
Total general	26666	23168	21979	71813

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 2019 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.

	PROCESO	SISTEMA DE GESTIÓN Y MEJORAMIENTO INSTITUCIONAL	CÓDIGO	SGFL01
	FORMATO	INFORME	VERSIÓN	0

Aprobado: 15/11/2017

El 46.70% (33.539) fueron recibidas en el Nivel Central y 53.30% (38.274) 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 recibieron el 54,30% (38.997) del total de Pqrsdc's (71.813), seguido por el canal medio físico o de recibo de correspondencia, el cual concentró la radicación del 26,72% (19.190), el canal presencial, en el cual se recibieron el 16,63% (11.941) solicitudes y por último el canal telefónico, por el cual se recibió el 2,35% (1685) 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 2019 discriminadas por el canal de atención por medio del cual se recibió.

CANAL DE ATENCIÓN/MES	JULIO	AGOSTO	SEPTIEMBRE	TOTAL
Virtual	14556	12236	12205	38997
Medio Físico	6867	6343	5980	19190
Presencial	4586	4224	3131	11941
Telefónico	657	365	663	1685
Total general	26666	23168	21979	71813

Fuente. Coordinación de Peticiones, Quejas y Reclamos.

5

Del total de 71.813 Pqrsdc's recibidas, 58.057, es decir, el 80.84%, corresponden a peticiones, .810 (8,09%) a solicitudes de acceso a la información³, 5.145 (8%) a reclamos, 917(1.28%) a quejas, 407 (0.57%) a orientaciones, 387 (0,54%) a denuncias, 321 (0,45%) a consultas, 90 (0,13%) a sugerencias y 79 (0,11%) a felicitaciones.

Tabla No. 4 Total de Pqrsdc's recibidas por la RNEC en el Tercer Trimestre de la vigencia 2019 discriminado por tipo de solicitud.

TIPOLOGÍA DE LA SOLICITUD	JULIO	AGOSTO	SEPTIEMBRE	Total general
Petición	21635	18556	17866	58057
Solicitud de acceso a la información pública	1816	2120	1874	5810
Reclamo	2548	1767	1430	5745
Queja	287	292	338	917
Orientación	151	113	143	407
Denuncia	72	160	155	387
Consulta	98	101	122	321
Sugerencia	21	36	33	90
Felicitación	38	23	18	79
Total Cuenta de Tipología de la solicitud clasificada por el servidor público.	26.666	23.168	21.979	71.813

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 2019.**

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 Tercer Trimestre de la vigencia 2019 fueron objeto de tratamiento en un tiempo promedio de 3,56 días hábiles. Fueron cerradas con respuesta en un promedio de 3.48 días y archivadas en un promedio de 11.28 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	16,17	10,49	5,65	11,28
Cerrada	4,15	3,67	2,42	3,48
Total general	4,26	3,75	2,45	3,56

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 2019.

TIEMPOS DE TRATAMIENTO Y RESPUESTA	JULIO	AGOSTO	SEPTIEMBRE	Total general
Petición	4,42	3,93	2,39	3,7
Queja	5,21	4,82	2,37	4,0
Consulta	1,46	3,24	1,91	2,2
Reclamo	3,21	3,29	3,05	3,2
Sugerencia	3,75	3,56	3,32	3,5
Solicitud de acceso a la información pública	3,56	2,56	2,64	2,9
Felicitación	3,45	3,04	2,11	3,0
Orientación	1,25	2,71	1,63	1,8
Denuncia	6,11	4,02	3,41	4,3
Total general	4,23	3,76	2,46	3,6

Fuente. Coordinación de Peticiones, Quejas y Reclamos

Por modalidad de solicitud, los tiempos promedio de tratamiento y respuesta aproximados para las distintas solicitudes son los siguientes: las peticiones, quejas, sugerencias y denuncias registraron un tiempo promedio aproximado de tratamiento y cierre de 4 días; las solicitudes de acceso a la información pública, felicitaciones y reclamos registraron un tiempo promedio aproximado de tratamiento y cierre de 3 días, y las consultas y orientaciones un tiempo 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 de 2 días, cerradas con respuesta en un tiempo promedio aproximado de 3 días, redireccionadas y archivadas en un tiempo promedio aproximado de 4 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 2019.

SOLICITUDES DE ACCESO A LA INFORMACIÓN PÚBLICA	JULIO	AGOSTO	SEPTIEMBRE	Total general
Trasladadas	1,20	2,33	3,33	2,09
Redireccionadas	5,07	4,41	2,81	4,08
Cerradas con respuesta.	3,55	2,52	2,64	2,88
Archivada	7,80	4,26	2,94	4,14
Total general	3,56	2,56	2,64	2,90

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 2019.**

Del total de 71.813 Pqrsdc's recibidas 9.901, correspondientes al 13,78% fueron redireccionadas o trasladadas por competencia. 9.544 (13,29) redireccionadas a nivel interno, y 357 (0,49) 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 2019.

TRASLADOS Y REDIRECCIONAMIENTOS POR COMPETENCIA	JULIO	AGOSTO	SEPTIEMBRE	Total general
Redireccionamientos por competencia	3492	3189	2863	9544
Petición	2480	2416	2127	7023
Queja	125	101	216	442
Consulta	2	3	3	8
Reclamo	704	475	329	1508
Sugerencia	2	9	3	14
Solicitud de acceso a la información pública	151	145	156	452
Felicitación	5	2	2	9
Orientación	8	8	16	32
Denuncia	15	30	11	56
Se traslada	54	158	145	357
Petición	37	77	90	204
Queja		5	2	7
Reclamo		6	34	40
Solicitud de acceso a la información pública	5	3	3	11
Orientación		1	2	3
Denuncia	12	66	14	92
Total general	3546	3347	3008	9901

Fuente. Coordinación de Peticiones, Quejas y Reclamos

Del total de solicitudes de acceso a la información pública radicadas y tramitadas en el Tercer Trimestre (5.810), el 95,59% (5.554) fueron reportadas cerradas, de las cuales el 87,62% (5.091) se cerraron con respuesta de conformidad a la ley y el procedimiento vigente; el 7,88% (458) se direccionaron a otra unidad administrativa; el 0,18% (11) fueron trasladadas a otra entidad. Adicionalmente, 0,87% (51) se reportan archivadas, y el 3,52% (205) 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	SEPTIEMBRE	Total general
Cerrada	1755	2021	1778	5554
(*) Cerrada con respuesta	1599	1873	1619	5091
(*) Redireccionada	151	145	156	452
(*) Traslada	5	3	3	11
Archivada	5	27	19	51
En trámite de respuesta al momento del reporte	56	72	77	205
Total general	1816	2120	1874	5810

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

En el tercer trimestre de la vigencia 2019, se recibieron a nivel nacional un total de 71.813 Pqrsdc's: 26.665 (37.13%) en julio, 23.169 (32.26%) en agosto y 21.979 (30.60%) en septiembre; el 46,70% reportadas por el nivel central y el 53,30% 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 28,68% del total de Pqrsdc's recibidas y en el nivel desconcentrado la Delegación de Antioquía 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 54% y con un 49% el Formulario Virtual de Atención es el medio de recepción más utilizado.

Durante el tercer trimestre de la vigencia 2019 las peticiones representaron el 80,84% del total de Pqrsdc's recibidas en la entidad para un total de 58.057 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 de cédula de ciudadanía; d) peticiones relacionadas con jurados de votación; e) solicitud de traslado de la cédula de ciudadanía; f) otras solicitudes relacionadas con el trámite de la cédula de ciudadanía; g) peticiones relacionadas con certificado electoral; h) solicitud de agendamiento para tramitar la cedula de ciudadanía; 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 9.28% del total de Pqrsdc's recibidas en la entidad (71.813), para un total de 6.662 quejas y reclamos.

Los reclamos en el tercer trimestre de 2019 representaron el 8.00% del total de Pqrsdc's recibidas en la entidad (71.813) con un total de 5.745 reclamos. Los cinco principales

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

Aprobado: 15/11/2017

asuntos, trámites y servicios objeto de reclamos, fueron: a) demora excesiva en el trámite de cédula de ciudadanía; b) la no disponibilidad de agendamiento para trámites de cédula de ciudadanía; c) demora excesiva en el trámite de tarjeta de identidad; d) la no disponibilidad de agendamiento para trámites de tarjeta de identidad y e) duplicado de cédula de ciudadanía.

Las quejas en el tercer trimestre representaron el 1,28% del total de Pqrsdc's recibidas en la entidad (71.813) con un total de 917 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 tercer trimestre de 2019, las quejas y reclamos representaron el 1.17 % del total de Pqrsdc's recibidas en la entidad, para un total de (836) quejas y reclamos. Los cinco principales asuntos, trámites y servicios objeto de reclamos fueron: a) inscripción de cédulas; b) la designación de jurados de votación; c) trashumancia; d) inconsistencias en el censo electoral y e) información del aplicativo de consulta de lugar de votación. Los cinco principales asuntos, trámites y servicios objeto de quejas fueron: a) la actuación de un servidor público de la Registraduría; b) insatisfacción en la atención presencial; c) el incumplimiento en el horario de atención; d) por la no atención presencial y e) por la actuación de un facilitador electoral.

Para el macroproceso de Registro Civil e Identificación en el tercer trimestre de 2019, las quejas y reclamos representaron el 7.4% del total de Pqrsdc's recibidas en la entidad, para un total de (5.315) quejas y reclamos. Los cinco principales asuntos, trámites y servicios objeto de reclamos fueron: a) la demora excesiva en el trámite de cédula de ciudadanía; b) la no disponibilidad de agendamiento para trámites de cédula de ciudadanía; c) la demora excesiva en el trámite de tarjeta de identidad; d) la no disponibilidad de agendamiento para trámites de tarjeta de identidad y e) duplicado de cédula de ciudadanía. Los cinco principales asuntos, trámites y servicios objeto de quejas fueron:) a) insatisfacción en la atención presencial; b) la actuación de un servidor público de la Registraduría; c) la no atención presencial; d) la insatisfacción en atención del chat y e) la atención irrespetuosa de un servidor público de la Registraduría.

Las sugerencias en el tercer trimestre representaron, el 0.13% del total de Pqrsdc's recibidas en la entidad, con un total de 90 sugerencias, las cuales se dirigieron a los siguientes cinco trámites y procesos: a) electoral; b) registro civil; c) cédula de ciudadanía; d) solicitudes relacionadas con gestión tecnológica y e) tarjeta de identidad.

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

Aprobado: 15/11/2017

Tabla No. 11 Servicios de la RNEC que presentaron el mayor número de solicitudes – Pqrsdc´s en el Tercer Trimestre de 2019.

PRINCIPALES TEMAS DE PQR POR SOLICITUDES	No.	%
Petición	152286	80,86%
P. - I.D. - R.C. - Expedición de copias.	21059	11,18%
P. - I.D. - C.C. - Estado del trámite.	15102	8,02%
P - I. - Expedición de certificados	12679	6,73%
P. - I.D. - C.C. - Agendamiento.	7573	4,02%
P. - E.L. - Jurados de votación.	5861	3,11%
P. - I.D. - C.C. - Traslado.	5824	3,09%
P. - I.D. - R.C.N. - Otros.	5727	3,04%
P. - E.L. - Certificado Electoral.	4536	2,41%
P. - I.D. - R.C. - Oficina de inscripción.	4349	2,31%
P. - I.D. - R.C.N - Anulación/Corrección/Reconstrucción/Reposición.	3014	1,60%
Queja	2339	1,24%
Q. - Por insatisfacción en atención presencial.	1103	0,59%
Q.- Otras actuaciones servidor Público RNEC.	415	0,22%
Q. - Por no atención presencial.	191	0,10%
Q. -Por atención irrespetuosa del servidor público.	142	0,08%
Q. -Por incumplimiento en el horario de atención.	123	0,07%
Q. - Por no atención de llamadas telefónicas.	67	0,04%
Q. - Por insatisfacción en atención del chat.	51	0,03%
Q. - Por insatisfacción en atención telefónica.	47	0,02%
Q.- Por la actuación de un facilitador electoral.	19	0,01%
Q. -Servidor Público RNEC	9	0,00%
Reclamo	15775	8,38%
R. - I.D. - C.C. - Demora excesiva trámite.	4615	2,45%
R. - I.D. No disponibilidad para agendamiento.	2848	1,51%
R. - I.D. - C.C. - Trámite Duplicado.	1038	0,55%
R. - I.D. - T.I. - Demora excesiva trámite.	696	0,37%
R. - I.D. - Dificultades proceso de agendamiento.	586	0,31%
R. - I.D. - C.C. - Trámite Primera vez.	485	0,26%
R. - I.D. - C.C. - Producto no conforme.	465	0,25%
R. - I.D. - T.I. - Trámite Primera Vez.	331	0,18%
R. - E.L. - Designación Jurados de Votación.	320	0,17%
R. - I.D. - C.C. - Trámite Duplicado Web.	316	0,17%
R. - E.L. - Inscripción de cédulas.	290	0,15%
R. - I.D. - Por desactualización de información del estado del trámite en la	283	0,15%



**REGISTRADURÍA
NACIONAL DEL ESTADO CIVIL**

PROCESO

SISTEMA DE GESTIÓN
Y MEJORAMIENTO INSTITUCIONAL

CÓDIGO

SGFL01

FORMATO

INFORME

VERSIÓN

0

Aprobado: 15/11/2017

web institucional.		
R. - I.D. - C.C. - Otros.	240	0,13%
R. - I.D. - C.C - Envío de contraseña web.	187	0,10%
R. - I.D. - R.C.N. - Otros.	181	0,10%
Sugerencia	225	0,12%
S. - I.D. - Cédula de Ciudadanía.	45	0,02%
S. - I.D. - Registro Civil.	37	0,02%
S. - E.L. - Electoral.	36	0,02%
S. - G.T.I. - Mejora acceso a las plataformas para trámites página web.	20	0,01%
S. - G.T.I. - Otras.	15	0,01%
Denuncia	702	0,37%
D. - Transhumancia.	153	0,08%
D. - Denuncia de Corrupción.	124	0,07%
D. - No competencia de la RNEC.	108	0,06%
D. - Servidor Público RNEC.	77	0,04%
D. - Dependencia de la Entidad.	65	0,03%
Consulta	683	0,36%
C. - Identificación	480	0,25%
C. - Electoral	64	0,03%
C. - Administrativas	10	0,01%
C. - Jurídica	2	0,00%
Solicitud de acceso a la información pública	15339	8,14%
A.I.P - I.D. - Requisitos Cédula de Ciudadanía Duplicado Presencial.	2042	1,08%
A.I.P - I.D. - Inscripción Registro Civil de Nacimiento Extranjeros.	1047	0,56%
A.I.P - I.D. - Registro Civil de Nacimiento - Otros.	901	0,48%
A.I.P - G.T.H. - Contratación Supernumerarios.	830	0,44%
A.I.P - I.D. - Otra Información Identificación.	737	0,39%
A.I.P - I.D. - Agendamiento trámites de identificación.	689	0,37%
Felicitación	205	0,11%
F. - A un Servidor Público por disposición en la atención.	71	0,04%
F. - A la RNEC por su gestión.	47	0,02%
F. - A un Servidor Público por su gestión.	33	0,02%
F. - A una Dependencia por su gestión.	28	0,01%
F. - A la RNEC por su oferta de trámites y servicios.	25	0,01%
F. - A la RNEC por la logística electoral dispuesta para la jornada de votación.	1	0,00%
Orientación	776	0,41%
O. - Otro tipo de Orientación.	466	0,25%



**REGISTRADURÍA
NACIONAL DEL ESTADO CIVIL**

PROCESO

SISTEMA DE GESTIÓN
Y MEJORAMIENTO INSTITUCIONAL

CÓDIGO

SGFL01

FORMATO

INFORME

VERSIÓN

0

Aprobado: 15/11/2017

O. - Lugar al cual debe dirigirse a realizar su trámite	310	0,16%
Total general	188330	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 (Tercer trimestre 2019 –71.813) aumentaron en un 12% con respecto a las recibidas en el mismo periodo de gestión de la vigencia anterior (Tercer trimestre 2018 – 64.144 y aumentaron en un 17.2% con respecto a las Pqrsdc's recibidas en el trimestre inmediatamente anterior (segundo trimestre 2019-61.226).

En lo que respecta al comportamiento de las quejas y reclamos recibidos en el tercer trimestre de la vigencia 2019 frente al mismo periodo de gestión de la vigencia anterior (Tercer trimestre 2018), aumentó el número quejas y reclamos recibidos. Mientras en el tercer trimestre de la vigencia 2018 se recibieron 3.202 quejas y reclamos, en el tercer trimestre de 2019 se registraron 6.662 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 tercer trimestre de 2018 las quejas y reclamos representaban aproximadamente el 4.99% del total de Pqrsdc's (64.144), en el tercer trimestre de 2019, representaron el 9.28% del total de solicitudes (71.813).

En lo que respecta al comportamiento de las quejas y reclamos recibidos en el tercer trimestre de la vigencia 2019 frente al trimestre inmediatamente anterior (segundo trimestre 2019), se observa un aumento del 2.5% en el número quejas y reclamos recibidos pero una disminución en su participación frente al total de Pqrsdc's recibidas. Mientras en el segundo trimestre se recibieron 6.492 quejas y reclamos las cuales representaron el 10.62% del total de solicitudes, en el tercer trimestre de 2019 se registraron 6.662 quejas y reclamos, las cuales representaron el 9.28% 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 Tercer Trimestre de la vigencia 2019 discriminado por mes.....4

Tabla No. 2 Total de Pqrsdc's recibidas por la RNEC en el Tercer Trimestre de la vigencia 2019 discriminado por nivel central y nivel desconcentrado.4

Tabla No. 3. Total de Pqrsdc's recibidas por la RNEC en el Tercer Trimestre de 2019 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 2019 discriminado por tipo de solicitud.5

Tabla No. 5 Tiempos de respuesta y tratamiento de la Registraduria Nacional del Estado Civil6

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 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 Tercer Trimestre de 2019.7

Tabla No. 9 Total de Traslados de las Pqrsdc's recibidas por la RNEC en el Tercer 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's en el Tercer Trimestre de 2019.11



Reporte de la información: Registradores Distritales y Delegados Departamentales en el Nivel Desconcentrado: Formato Furcs Oficinas Centrales: Aplicativo Sistema Interno de Correspondencia – SIC Grupo de pqr: Afurcs	Revisión y consolidación de la información reportada: Silvia Lorena Gonzalez Sanchez Profesional Oficina de Planeación. .
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 Tercer Trimestre- 2019