



INFORME DE PQRSDC DE LA RNEC Primer trimestre- 2020

“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
Primer trimestre
(Periodo 1 de enero de 2020 a 31 de marzo de 2020)**

2

Bogotá, D.C., 29 de abril de 2020.



**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 primer trimestre de la vigencia 2020.....	4
<input type="checkbox"/> Tiempos legales y promedio de tratamiento y respuesta de las solicitudes de PQRSDC recibidas en el primer trimestre de la vigencia 2020.....	6
<input type="checkbox"/> Traslados por competencia a las solicitudes de PQRSDC recibidas en el primer trimestre de la vigencia 2020.....	9
<input type="checkbox"/> Servicios con mayor número de Peticiones, Quejas, Reclamos y Sugerencias en el Primer trimestre de la vigencia 2020.....	10
<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.....	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) RECIBIDAS POR LA REGISTRADURÍA NACIONAL DEL ESTADO CIVIL (RNEC)¹ EN EL PRIMER TRIMESTRE - VIGENCIA 2020.

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”², y el artículo 52 del Decreto reglamentario 103 de 2015³, 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 primer trimestre de la vigencia 2020, 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 primer trimestre de la vigencia 2020.

La Registraduría Nacional del Estado Civil – RNEC recibió y tramitó durante el primer trimestre de la vigencia 2020, un total de **39.163** PQRSDC.

4

Tabla No. 1 Total de PQRSDC recibidas por la RNEC en el primer trimestre de la vigencia 2020 discriminado por mes.

SOLICITUDES/MES	ENERO	FEBRERO	MARZO	TOTAL
PQRSDC	18.517	11.035	9.611	39163

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 enero y el 31 de marzo de 2020 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.

² 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”.

³ 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.

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

Aprobado: 15/11/2017

El mayor número de solicitudes fueron recibidas en el mes de enero⁴, en el cual se recibieron 18.517 PQRSDC, correspondientes al 47,28% del total de peticiones. En el mes de febrero se recibieron un total de 11.035 (28,18%) de las solicitudes y en marzo 9.611, el (24.54%) restante.

El 56.23% (22.020) fueron recibidas en el Nivel Central y 43.77% (17.143) fueron recibidas en el Nivel Desconcentrado.

Tabla No. 2 Total de PQRSDC recibidas por la RNEC en el primer trimestre de la vigencia 2020 discriminado por nivel administrativo.⁵

NIVEL ADMINISTRATIVO/MES	ENERO	FEBRERO	MARZO	TOTAL
Nivel central	9374	6715	5931	22020
Nivel Desconcentrado	9143	4320	3680	17143
Total general	18517	11035	9611	39163

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 52,29% (20.478) del total de PQRSDC (39.163), seguido por el canal medio físico o de recibo de correspondencia, el cual concentró la radicación del 26,60% (10.417), el canal presencial, en el cual se recibieron el 16,31% (6.388) solicitudes y por último el canal telefónico, por el cual se recibió el 4,8% (1.880) 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 primer trimestre de 2020 discriminadas por el canal de atención por medio del cual se recibió la solicitud.

CANAL DE ATENCIÓN/MES	ENERO	FEBRERO	MARZO	TOTAL
Virtual	10624	3947	5907	20478
Medio Físico	4035	4225	2157	10417
Presencial	3301	2061	1026	6388
Telefónico	557	802	521	1880
Total general	18517	11035	9611	39163

Fuente. Coordinación de Peticiones, Quejas y Reclamos.

Del total de 39163 PQRSDC recibidas, 31.762, es decir, el 81.10%, corresponden a peticiones, 3.001 (7,66%) a solicitudes de acceso a la información⁶, 1.978 (5.05%) a reclamos, 1340 (3.42%) a orientaciones, 351 (0,90%) a consultas, 341 (0,87%) a quejas, 265 (0,67%) a denuncias, 63 (0,16%) a felicitaciones y 62 (0,16%) a sugerencias.

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

⁶ 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

Tabla No. 4 Total de PQRSDC recibidas por la RNEC en el primer trimestre de la vigencia 2020 discriminado por tipo de solicitud.

TIPOLOGÍA DE LA SOLICITUD	ENERO	FEBRERO	MARZO	Total general
Petición	14342	9916	7504	31762
Solicitud de acceso a la información pública	1803	500	698	3001
Reclamo	1258	305	415	1978
Orientación	522	26	792	1340
Consulta	136	136	79	351
Queja	175	84	82	341
Denuncia	222	27	16	265
Felicitación	25	23	15	63
Sugerencia	34	18	10	62
Total	18517	11035	9611	39163

Fuente. Coordinación de Peticiones, Quejas y Reclamos.

➤ **Tiempos legales y promedio de tratamiento y respuesta de las solicitudes de PQRSDC recibidas en el primer trimestre de la vigencia 2020.**

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 Registraduría 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

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

Aprobado: 15/11/2017

Con ocasión al Estado de Emergencia Económica, Social y Ecológica generado por la pandemia de la COVID 19, el Gobierno Nacional decidió ampliar los términos para atender las peticiones que se encuentren en curso o que se radiquen durante la emergencia.⁷

A continuación, se relacionan los términos para atender las peticiones que se encuentren en trámite y se reciban por la Registraduría Nacional desde el 17 de marzo de 2020 y durante el Estado de Emergencia Económica, Social y Ecológica generado por la pandemia del COVID 19. *(En azul los cambios establecidos a los términos de respuesta en la citada normatividad).*

Respuesta a peticiones de interés general y particular	30 días hábiles siguientes a la recepción
Respuesta a petición de documentos y e información	20 días hábiles siguientes a la recepción
Respuesta a consultas	35 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	4 días hábiles siguientes a su recepción
Peticiones que no pueden ser resueltas en los términos previstos anteriormente	Se puede ampliar máximo el doble de los tiempos previstos previa comunicación al peticionario.
Peticiones relativas a la efectividad de otros derechos fundamentales.	Aplican los términos previstos en el procedimiento vigente de Atención de PQRSDCS).

7

Las PQRSDC recibidas por la RNEC en el primer trimestre de la vigencia 2020 fueron objeto de tratamiento en un tiempo promedio de 3 días hábiles (2,55). Fueron cerradas con respuesta en un promedio de 2.47 días y archivadas en un promedio de 7.96 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	ENERO	FEBRERO	MARZO	Total general
Cerrada	8,82	7,65	4,60	7,96
Archivada	3,00	2,38	1,50	2,47
Total general	3,09	2,50	1,52	2,55

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:

⁷ Medida adoptada mediante el artículo 5 del Decreto 491 de 2020 expedido por el Gobierno Nacional, y adoptada por la RNEC mediante resoluciones No. 3027 de 30 de marzo, No. 3070 de 11 de abril y No.3241 de 26 de abril de 2020.

 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 en el primer trimestre de 2020.

TIEMPOS DE TRATAMIENTO Y RESPUESTA	ENERO	FEBRERO	MARZO	Total general
Petición	2,93	2,51	1,64	2,5
Queja	4,13	3,08	3,22	3,7
Consulta	3,27	3,08	1,24	2,7
Reclamo	4,01	2,69	2,44	3,5
Sugerencia	3,26	5,00	5,00	4,0
Solicitud de acceso a la información pública	2,92	1,84	1,43	2,4
Felicitación	4,57	2,04	3,60	3,4
Orientación	4,73	2,35	0,06	1,9
Denuncia	3,82	4,08	3,13	3,8
Total general	3,09	2,50	1,54	2,55

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, reclamos, sugerencias y denuncias registraron un tiempo promedio aproximado de tratamiento y cierre de 4 días; las peticiones, consultas y felicitaciones registraron un tiempo promedio aproximado de tratamiento y cierre de 3 días; y las solicitudes de acceso a la información pública y las orientaciones un tiempo promedio de tratamiento y cierre de 2 días⁸. 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 3 días, redireccionadas en un promedio de 4 días cerradas con respuesta en un tiempo promedio aproximado de 2 días, y archivadas en un tiempo promedio aproximado de 5 días.⁹

8

Tabla No. 8 Total tiempos promedio de respuesta y tratamiento (días hábiles) a las Solicitudes de acceso a la información pública en el Primer trimestre de 2020.

SOLICITUDES DE ACCESO A LA INFORMACIÓN PÚBLICA	ENERO	FEBRERO	MARZO	Total general
Trasladadas	4,25	1,25	0	2,75
Redireccionadas	5,12	1,96	1,77	4,04
Cerradas con respuesta.	2,92	1,74	1,38	2,37
Archivada	8,00	4,22	4,00	4,64
Total general	2,92	1,84	1,43	2,4

Fuente. Coordinación de Peticiones, Quejas y Reclamos

⁸ 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"

⁹ 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 recibidas en el primer trimestre de la vigencia 2020.**

Del total de 39.163 PQRSDC recibidas 4.224, correspondientes al 10,79% fueron redireccionadas o trasladadas por competencia. 4.121 (10,05) redireccionadas a nivel interno, y 103 (0,3%) fueron trasladadas por competencia a otra institución.

Tabla No. 9 Total de Traslados de las PQRSDC recibidas por la RNEC en el primer trimestre de 2020.

TRASLADOS Y REDIRECCIONAMIENTOS POR COMPETENCIA	ENERO	FEBRERO	MARZO	Total general
Direccionamientos por competencia	2064	1043	1014	4121
Petición	1472	863	847	3182
Queja	68	42	46	156
Consulta	34	22	13	69
Reclamo	350	77	74	501
Sugerencia	8	4	2	14
Solicitud de acceso a la información pública	115	29	26	170
Felicitación	4		1	5
Orientación	8	3	2	13
Denuncia	5	3	3	11
Traslados por competencia.	63	23	17	103
Petición	56	17	16	89
Queja	1			1
Reclamo			1	1
Solicitud de acceso a la información pública	4	4		8
Denuncia	2	2		4
Total general	2127	1066	1031	4224

Fuente. Coordinación de Peticiones, Quejas y Reclamos

Del total de solicitudes de acceso a la información pública radicadas y tramitadas en el primer trimestre (3.001), el 97% (2.925) fueron reportadas cerradas, de las cuales el 92% (2.747) se cerraron con respuesta; el 6% (170) se direccionaron a otra unidad; el 0,3% (170) fueron trasladadas a otra entidad. Adicionalmente, 0,8% (25) se reportan archivadas, y el 1,7% (161) fueron reportadas en trámite al momento del cierre del informe.¹⁰

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

ESTADO Y TRATAMIENTO	ENERO	FEBRERO	MARZO	Total general
Cerrada	1778	473	674	2925
(*) Cerrada con respuesta	1656	440	648	2747
(*) Redireccionada	115	29	26	170
(*) Traslada	4	4		8
Archivada	3	18	4	25
En trámite de respuesta al momento del reporte	22	9	20	51
Total general	1803	500	698	3001

¹⁰ Ibídem

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

Aprobado: 15/11/2017

➤ **Servicios con mayor número de Peticiones, Quejas, Reclamos y Sugerencias en el Primer trimestre de la vigencia 2020.**

En el primer trimestre de la vigencia 2020 se recibieron a nivel nacional un total de 39.163 PQRSDC: 18.517 (47.28%) en enero, 11.035 (28.18%) en febrero y 9.611 (24.54%) en marzo; el 56,23% reportadas por el nivel central y el 43,77% 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 31.94% del total de PQRSDC recibidas y en el nivel desconcentrado la Delegación de Antioquia la cual reportó el 5,96% 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 52.29% y con un 38.62% el Formulario Virtual de Atención es el medio de recepción más utilizado.

Durante el primer trimestre de la vigencia 2020 las peticiones representaron el 81,07% del total de PQRSDC recibidas en la entidad para un total de 31.749 peticiones. Los diez principales trámites, servicios y asuntos objeto de solicitudes ciudadanas, fueron: a) expedición de certificados; b) la expedición de copias de registro civil de nacimiento; c) solicitud de agendamiento para tramitar la cedula de ciudadanía; d) otras solicitudes relacionadas con el trámite de la cédula de ciudadanía; e) información o peticiones relacionadas con el estado del trámite de cédula de ciudadanía; f) peticiones relacionadas con certificado electoral; g) otros asuntos relacionados con el registro civil de nacimiento; h) oficina de inscripción de registro civil de nacimiento; i) peticiones relacionadas con el traslado de cédula de ciudadanía y j) peticiones relacionadas con anulación, corrección, reconstrucción y/o reposición del registro civil.

Las quejas y reclamos representaron para el trimestre, aproximadamente el 5.92% del total de PQRSDC recibidas en la entidad (39.163), para un total de 2.319 quejas y reclamos.

Los reclamos en el primer trimestre de 2020 representaron el 5.05% del total de PQRSDC recibidas en la entidad (39.163) con un total de 1.978 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 no disponibilidad de agendamiento para trámites de tarjeta de identidad; c) demora excesiva en el trámite de cédula de ciudadanía; d) trámite de duplicado de cédula de ciudadanía y e) la designación de jurados de votación.

Las quejas en el primer trimestre representaron el 0,87% del total de PQRSDC recibidas en la entidad (54.873) con un total de 341 quejas. Los cinco principales asuntos objeto de queja, fueron los siguientes: a) la insatisfacción en la atención presencial; b) la no atención presencial; c) la atención irrespetuosa de un servidor público de la Registraduría; d) la

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

Aprobado: 15/11/2017

actuación de un servidor público de la Registraduría; y el incumplimiento en el horario de atención.

Para el macroproceso Electoral en el primer trimestre de 2020, las quejas y reclamos representaron el 0.42% del total de PQRSDC recibidas en la entidad, para un total de (167) quejas y reclamos. Los cinco principales asuntos, trámites y servicios objeto de reclamos fueron: a) la designación de jurados de votación; b) otros asuntos electorales; c) trashumancia; d) inconsistencias en el censo electoral y e) inscripción de cédulas.

Para el macroproceso de Registro Civil e Identificación en el primer trimestre de 2020, las quejas y reclamos representaron el 4.91% del total de PQRSDC recibidas en la entidad, para un total de (1.922) 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 no disponibilidad de agendamiento para trámites de tarjeta de identidad; c) la demora excesiva en el trámite de cédula de ciudadanía; d) trámite de duplicado de cédula de ciudadanía y e) producto no conforme relacionado con la 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) la insatisfacción en la atención del chat; d) por incumplimiento en el horario de atención y e) la actuación de un servidor público de la Registraduría.

Las sugerencias en el primer trimestre representaron, el 0.16% del total de PQRSDC recibidas en la entidad, con un total de 62 sugerencias, las cuales se dirigieron a los siguientes cinco trámites y procesos: a) cédula de ciudadanía; b) registro civil; c) mejora en las instalaciones y accesibilidad a las oficinas, d) mejora en el acceso a las plataformas para trámites en la página web y e) tarjeta de identidad.

Tabla No. 11 Servicios de la RNEC que presentaron el mayor número de solicitudes – PQRSDC en el Primer trimestre de 2020.

Pqrsdc's recibidas RNEC por tipología y eje temático	No.	%
Petición	31749	81,07%
P - I. - Expedición de certificados	4308	11,00%
P. - I.D. - R.C. - Expedición de copias.	3691	9,42%
P. - I.D. - C.C. - Agendamiento.	2258	5,77%
P. - I.D. - C.C. - Otros.	1651	4,22%
P. - I.D. - C.C. - Estado del trámite.	1237	3,16%
P. - E.L. - Certificado Electoral.	1074	2,74%
P. - I.D. - R.C.N. - Otros.	1036	2,65%
P. - I.D. - R.C. - Oficina de inscripción.	894	2,28%
P. - I.D. - C.C. - Traslado.	746	1,90%
P. - I.D. - R.C. - Anulación/Corrección/Reconstrucción/Reposición.	548	1,40%
P. - I.D. - C.C. - Envío de contraseña web.	519	1,33%
P. - I.D. - T.I. - Agendamiento	480	1,23%
P. - I.D. - R.C. - Validación del registro civil (apostille).	458	1,17%
P. - G.T.H. - Certificaciones Laborales.	379	0,97%
P. - E.L. - Jurados de votación.	374	0,95%
Queja	341	0,87%



**REGISTRADURÍA
NACIONAL DEL ESTADO CIVIL**

PROCESO

SISTEMA DE GESTIÓN
Y MEJORAMIENTO INSTITUCIONAL

CÓDIGO

SGFL01

FORMATO

INFORME

VERSIÓN

0

Aprobado: 15/11/2017

Q. - Por insatisfacción en atención presencial.	172	0,44%
Q. - Por no atención presencial.	35	0,09%
Q. -Por atención irrespetuosa del servidor público.	34	0,09%
Q.- Otras actuaciones servidor Público RNEC.	23	0,06%
Q. -Por incumplimiento en el horario de atención.	20	0,05%
No contemplado en el aplicativo de registro y control vigente	17	0,04%
Q. - Por insatisfacción en atención del chat.	13	0,03%
Q. - Por no atención de llamadas telefónicas.	8	0,02%
Q. - No competencia de la RNEC.	5	0,01%
Q. - Por insatisfacción en atención telefónica.	5	0,01%
Q.- Por la actuación de un jurado de votación.	3	0,01%
Q. -Por demora excesiva en un trámite.	2	0,01%
Q.- Por la actuación de un Delegado de la Registraduría en un puesto de votación.	3	0,01%
Q. - Por no atención del chat.	1	0,00%
Consulta	351	0,90%
C. - Identificación	194	0,50%
C. - Administrativas	15	0,04%
C. - Electoral	11	0,03%
C. - Jurídica	6	0,02%
Información no disponible en el Sistema de información de la RNEC	125	0,32%
Reclamo	1978	5,05%
R. - I.D. - C.C. - No disponibilidad para agendamiento.	326	0,83%
R. - I.D. - T.I. - No disponibilidad para agendamiento.	231	0,59%
R. - I.D. - C.C. - Demora excesiva trámite.	199	0,51%
R. - I.D. - C.C. - Trámite Duplicado.	131	0,33%
R. - E.L. - Designación Jurados de Votación.	102	0,26%
R. - I.D. - C.C. - Producto no conforme.	75	0,19%
R. - I.D. - T.I. - Demora excesiva trámite.	64	0,16%
R. - I.D. - C.C. - Traslado.	60	0,15%
R. - I.D. - C.C - Envío de contraseña web.	57	0,15%
R. - I.D. - R.C.N - No disponibilidad para agendamiento.	44	0,11%
Sugerencia	62	0,16%
S. - I.D. - Cédula de Ciudadanía.	21	0,05%
S. - I.D. - Registro Civil.	5	0,01%
S. - G.A.F. - Mejora por instalaciones y accesibilidad a las oficinas.	5	0,01%
S. - G.T.I. - Mejora acceso a las plataformas para trámites página web.	2	0,01%
S. - I.D. - Tarjeta de Identidad.	2	0,01%
S. - G.T.H. - Gestion Del Talento Humano.	2	0,01%
S. - E.L. - Electoral.	2	0,01%
S. - G.T.I. - Otras.	1	0,00%
S. - C.P. - Otras.	1	0,00%
Felicitación	63	0,16%
F. - A un Servidor Público por disposición en la atención.	33	0,08%
F. - A un Servidor Público por su gestión.	12	0,03%
F. - A una Dependencia por su gestión.	9	0,02%
F. - A la RNEC por su gestión.	7	0,02%
F. - A la RNEC por su oferta de trámites y servicios.	2	0,01%
Orientación	1340	3,42%
O. - Otro tipo de Orientación.	755	1,93%
O. - Lugar al cual debe dirigirse a realizar su trámite	336	0,86%
O. - Otro tipo de Orientación.	249	0,62%
Denuncia	265	0,67%
D. - No competencia de la RNEC.	192	0,49%
D. - Denuncia de Corrupción.	16	0,04%
D. - Dependencia de la Entidad.	10	0,03%



**REGISTRADURÍA
NACIONAL DEL ESTADO CIVIL**

PROCESO

SISTEMA DE GESTIÓN
Y MEJORAMIENTO INSTITUCIONAL

CÓDIGO

SGFL01

FORMATO

INFORME

VERSIÓN

0

Aprobado: 15/11/2017

Información no disponible en el Sistema de información de la RNEC	30	0,08%
D. - Cobro indebido de dineros.	6	0,02%
D. - Suplantación identificación.	6	0,02%
D. - Servidor Público RNEC.	2	0,01%
D. - Noticias Falsas RNEC.	2	0,00%
D. - Transhumancia.	1	0,00%
Solicitud de acceso a la información pública	3013	7,66%
A.I.P - I.D. - Requisitos Cédula de Ciudadanía Duplicado Presencial.	539	1,38%
A.I.P - I.D. - Otra Información Identificación.	279	0,71%
A.I.P - I.D. - Requisitos Cédula de Ciudadanía Pago PSE.	250	0,64%
A.I.P - I.D. - Inscripción Registro Civil de Nacimiento Extranjeros.	204	0,52%
A.I.P - I.D. - Agendamiento trámites de identificación.	174	0,44%
A.I.P - I.D. - Registro Civil de Nacimiento - Otros.	146	0,37%
A.I.P - I.D. - Requisitos Cédula de Ciudadanía Primera Vez.	133	0,34%
A.I.P - Otra Información.	106	0,27%
A.I.P - I.D. - Consulta Oficina de Inscripción.	98	0,25%
A.I.P - I.D. - Requisitos Tarjeta de Identidad Duplicado Presencial.	107	0,24%
Total general	39163	100,00%

 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 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 (primer trimestre 2020 –39.163) disminuyeron en un 29.16% con respecto a las recibidas en el mismo periodo de gestión de la vigencia anterior (primer trimestre 2019 – 55.291) y disminuyeron en un 28,62% con respecto a las PQRSDC recibidas en el trimestre inmediatamente anterior (cuarto trimestre 2019-54.873).

En lo que respecta al comportamiento de las quejas y reclamos recibidos en el primer trimestre de la vigencia 2020 frente al mismo periodo de gestión de la vigencia anterior (Primer trimestre 2019), disminuyeron el número quejas y reclamos recibidos. Mientras en el primer trimestre de la vigencia 2019 se recibieron 4.961 quejas y reclamos, en el primer trimestre de 2020 se registraron 2.319 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 primer trimestre de 2019 las quejas y reclamos representaban aproximadamente el 8,97% del total de PQRSDC (55.291), en el primer trimestre de 2020, representaron el 5.92% del total de solicitudes (39.163).

En lo que respecta al comportamiento de las quejas y reclamos recibidos en el primer trimestre de la vigencia 2020 frente al trimestre inmediatamente anterior (cuarto trimestre 2019), se observa una disminución del 54,35% en el número quejas y reclamos recibidos y en su participación frente al total de PQRSDC recibidas. Mientras en el cuarto trimestre de 2019 se recibieron 5.080 quejas y reclamos las cuales representaron el 9.25% del total de solicitudes, en el primer trimestre de 2020 se registraron 2.319 quejas y reclamos, las cuales representaron el 5.92% del total de PQRSDC.

 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 recibidas por la RNEC en el Primer trimestre de la vigencia 2020 discriminado por mes.....	4
Tabla No. 2 Total de PQRSDC recibidas por la RNEC en el Primer trimestre de la vigencia 2020 discriminado por nivel central y nivel desconcentrado.	5
Tabla No. 3. Total de PQRSDC recibidas por la RNEC en el Primer trimestre de 2020 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 Primer trimestre de la vigencia 2020 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 Primer trimestre de 2020.	8
Tabla No. 8 Total tiempos promedio de respuesta y tratamiento (días hábiles) a las Solicitudes de acceso a la información pública en el Primer trimestre de 2020.....	8
Tabla No. 9 Total de Traslados de las PQRSDC recibidas por la RNEC en el Primer trimestre de 2020.	9
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 Primer trimestre de 2020.	11

Reporte de la información: Registradores Distritales y Delegados Departamentales en el Nivel Desconcentrado: Formato Furcs Oficinas Centrales: Aplicativo Sistema Interno de Correspondencia – SIC. Dirección de Gestión Electoral - URIEL Grupo de pqr: Afurcs	Revisión y consolidación de la información reportada: Silvia Lorena Gonzalez Sanchez Profesional Oficina de Planeación. Carlos Eduardo Delgado Rozo Profesional Oficina de Planeación.
Consolidación y presentación del informe trimestral: Elizabeth Rivera Trujillo Coordinadora de Peticiones, Quejas y Reclamos	Aprobación del informe: 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 PRIMER TRIMESTRE- 2020