



**REGISTRADURÍA  
NACIONAL DEL ESTADO CIVIL**



## **INFORME DE PQRSDC'S DE LA RNEC PRIMER TRIMESTRE- 2019**

*“Colombia es democracia, Registraduría su garantía”*

 <b>REGISTRADURÍA</b> NACIONAL DEL ESTADO CIVIL	<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

2

**INFORME DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS, DENUNCIAS  
 Y CONSULTAS Ë PQRSDC´s**  
**Primer trimestre**  
**(Periodo 1° de enero de 2019 a 31 de marzo de 2019)**

**Bogotá, D.C., 30 de abril de 2019.**

 <b>REGISTRADURÍA</b> NACIONAL DEL ESTADO CIVIL	<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

Estadísticas de las solicitudes de Pqrsdc's recibidas en el primer trimestre de la vigencia 2019. ....	4
Tiempos legales y promedio de tratamiento y respuesta a de las solicitudes de Pqrsdc's recibidas en el primer trimestre de la vigencia 2019.....	6
Traslados por competencia a las solicitudes de Pqrsdc's recibidas en el primer trimestre de la vigencia 2019.....	8
Servicios con mayor número de Peticiones, Quejas, Reclamos y Sugerencias en el primer 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. ....	12

	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 CIVIL<sup>1</sup>- PRIMER 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 primer 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 primer trimestre de la vigencia 2019.

La Registraduría Nacional del Estado Civil . RNEC recibió y tramitó durante el primer trimestre de la vigencia 2019 un total de **55.291** Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias, Denuncias, y Consultas.

**Tabla No. 1 Total de Pqrsdc's recibidas por la RNEC en el primer trimestre de la vigencia 2019 discriminado por mes.**

SOLICITUDES/MES	ENERO	FEBRERO	MARZO	TOTAL
PQRSDC's	18116	18408	18767	55291

Fuente. Coordinación de Peticiones, Quejas y Reclamos.

El mayor número de solicitudes fueron recibidas en el mes de marzo, en el cual se recibieron 18.767 Pqrsdc's, correspondientes al 33,94% del total de peticiones. En el mes de febrero se recibieron un total de 16.408 (33,29 %) de las solicitudes y en enero 18116, el (32,76%) restante.

**Tabla No. 2 Total de Pqrsdc's recibidas por la RNEC en el primer trimestre de la vigencia 2019 discriminado por nivel central y nivel desconcentrado.<sup>2</sup>**

NIVEL ADMINISTRATIVO/MES	ENERO	FEBRERO	MARZO	TOTAL
Nivel central	9703	9494	9875	29072
Nivel Desconcentrado	8413	8914	8892	26219
<b>Total general</b>	<b>18116</b>	<b>18408</b>	<b>18767</b>	<b>55291</b>

Fuente. Coordinación de Peticiones, Quejas y Reclamos

<sup>1</sup> La información corresponde al consolidado de los derechos de petición (Petición, 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 2019 en el nivel central y desconcentrado de la RNEC.

<sup>2</sup> 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.

 <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 52.58% (29.072) fueron recibidas en el Nivel Central y 47.42% (26.219) 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 53,39% (29.522) del total de Pqrsdc's (55.291), seguido por el canal medio físico o de recibo de correspondencia, el cual concentró la radicación del 24,91% (13.733), el canal presencial, en el cual se recibieron el 20,20% (10.752) solicitudes y por último el canal telefónico, por el cual se recibió el 2,25% (461) 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 primer trimestre de 2019 discriminadas por el canal de atención por medio del cual se recibió.**

CANAL DE ATENCIÓN/MES	ENERO	FEBRERO	MARZO	TOTAL
Canal Virtual	10304	9286	9932	29522
Canal Presencial	3638	3431	3683	10752
Canal Medio Físico	3799	5283	4691	13773
Canal Telefónico	375	408	461	1244
<b>Total general</b>	<b>18116</b>	<b>18408</b>	<b>18767</b>	<b>55291</b>

Fuente. Coordinación de Peticiones, Quejas y Reclamos.

5

Del total de 55.291 Pqrsdc's recibidas, 45.290, es decir, el 81.91%, corresponden a peticiones, 4.427 (8,01%) a solicitudes de acceso a la información pública<sup>3</sup>, 4.307 (7,79%) a reclamos, 654 (1.18%) a quejas, 194 (0,35%) a orientaciones, 165 (0.30%) a denuncias, 141 (0,26%) a consultas, 64 (0,12%) a sugerencias y 49 (0,09%) a felicitaciones.

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

TIPOLOGÍA DE LA SOLICITUD	ENERO	FEBRERO	MARZO	Total general
Petición	14767	15077	15446	45290
Solicitud de acceso a la información	1271	1559	1597	4427
Reclamo	1711	1337	1259	4307
Queja	195	222	237	654
Orientación	66	63	65	194
Denuncia	50	52	63	165
Consulta	18	75	48	141
Sugerencia	25	13	26	64
Felicitación	13	10	26	49
<b>Total Cuenta de Tipología de la solicitud clasificada por el servidor público.</b>	<b>18116</b>	<b>18408</b>	<b>18767</b>	<b>55291</b>

Fuente. Coordinación de Peticiones, Quejas y Reclamos.

<sup>3</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>PROCESO</b>	SISTEMA DE GESTIÓN Y MEJORAMIENTO INSTITUCIONAL	<b>CÓDIGO</b>	SGFL01
	<b>FORMATO</b>	INFORME	<b>VERSIÓN</b>	0

Aprobado: 15/11/2017

➤ **Tiempos legales y promedio de tratamiento y respuesta a de las solicitudes de Pqrsc's recibidas en el primer 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 . Pqrsc's 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'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 Pqrsc's recibidas por la RNEC en el primer trimestre de la vigencia 2019 fueron objeto de tratamiento en un tiempo promedio de 3,67 días hábiles. Fueron cerradas con respuesta en un promedio de 3.65 días y archivadas en un promedio de 5,93 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
Archivada	6,98	5,91	4,79	5,93
Cerrada	4,40	4,32	2,34	3,65
<b>Total general</b>	<b>4,41</b>	<b>4,33</b>	<b>2,35</b>	<b>3,67</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 por los distintos canales, se exponen en la tabla que se presenta a continuación:

 <b>REGISTRADURÍA</b> NACIONAL DEL ESTADO CIVIL	<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. 7 Total tiempos promedio de respuesta y tratamiento (días hábiles) a las Pqrsdc's en el primer trimestre de 2019.**

TIEMPOS DE TRATAMIENTO Y RESPUESTA	ENERO	FEBRERO	MARZO	Total general
Petición	4,42	4,35	2,39	3,7
Queja	4,74	4,94	3,34	4,3
Reclamo	3,29	3,45	1,74	2,9
Sugerencia	4,58	3,82	4,88	4,6
Denuncia	3,50	2,71	2,12	2,8
Consulta	3,38	2,42	2,73	2,7
Felicitación	4,92	3,60	2,42	3,3
Orientación	4,41	3,52	1,25	3,1
Solicitud de acceso a la información	5,11	4,55	2,26	3,9
<b>Total general</b>	<b>4,36</b>	<b>4,29</b>	<b>2,34</b>	<b>3,6</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 peticiones, quejas y solicitudes de acceso a la información registraron un tiempo promedio aproximado de tratamiento y cierre de 4 días; los reclamos, denuncias, consultas, felicitación y orientación un tiempo promedio aproximado de tratamiento y cierre de 3 días; y las sugerencias, un tiempo promedio aproximado de 5 días hábiles.

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

**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 2019.**

SOLICITUDES DE ACCESO A LA INFORMACIÓN PÚBLICA	ENERO	FEBRERO	MARZO	Total general
Cerrada con respuesta	5,17	4,58	2,23	3,89
Archivada	5,18	3,87	3,69	4,08
Redireccionada	4,36	5,56	2,76	4,06
Trasladada	4,00	11,25	1,85	4,05
<b>Total general</b>	<b>5,11</b>	<b>4,55</b>	<b>2,26</b>	<b>3,9</b>

Fuente. Coordinación de Peticiones, Quejas y Reclamos

<sup>4</sup> Ibídem

 <b>REGISTRADURÍA</b> NACIONAL DEL ESTADO CIVIL	<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

➤ **Traslados por competencia a las solicitudes de Pqrsdc's recibidas en el primer trimestre de la vigencia 2019.**

Del total de 55.291 Pqrsdc's recibidas 5.976, correspondientes al 10,80% fueron redireccionadas o trasladadas por competencia. 5.832, es decir, el (10,54%) fueron redireccionada a nivel interno y 144 (0.26%) fueron trasladadas por competencia a otra institución.

*Tabla No. 9 Total de Traslados de las Pqrsdc's recibidas por la RNEC en el primer trimestre de 2019.*

TRASLADOS Y REDIRECCIONAMIENTOS POR COMPETENCIA	ENERO	FEBRERO	MARZO	Total general
<b>Se Redirecciona</b>	<b>1957</b>	<b>2017</b>	<b>1858</b>	<b>5832</b>
Petición	1578	1584	1479	4641
Queja	62	66	69	197
Reclamo	246	300	206	752
Sugerencia	4	1	4	9
Denuncia	3	2	2	7
Consulta	3	1	1	5
Felicitación	4		7	11
Orientación	2	1	7	10
Solicitud de acceso a la información	55	62	83	200
<b>Se traslada</b>	<b>32</b>	<b>39</b>	<b>73</b>	<b>144</b>
Petición	27	33	55	115
Queja		1		1
Reclamo	2	1	2	5
Denuncia			1	1
Orientación			2	2
Solicitud de acceso a la información	3	4	13	20
<b>Total general</b>	<b>1989</b>	<b>2056</b>	<b>1931</b>	<b>5976</b>

Fuente. Coordinación de Peticiones, Quejas y Reclamos

Del total de solicitudes de acceso a la información pública radicadas y tramitadas en el primer trimestre (4.427), el 95,66 % (4.235) fueron reportadas cerradas, de las cuales el 94,81% (4.015) se cerraron con respuesta de conformidad a la ley y el procedimiento vigente; el 4,72% (200) se redireccionaron a otra unidad administrativa; el 0,47% (20) fueron trasladadas a otra entidad. Adicionalmente, 1,76% (78) se reportan archivadas, y el 2,58% (144) fueron reportadas en trámite al momento del cierre del informe.<sup>5</sup>

<sup>5</sup> Ibídem

	<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. 10. Estado y tratamiento Solicitudes de Acceso a la Información Pública**

ESTADO Y TRATAMIENTO	ENERO	FEBRERO	MARZO	Total general
<b>Cerrada</b>	<b>1206</b>	<b>1482</b>	<b>1547</b>	<b>4235</b>
(*) Cerrada con respuesta	1148	1416	1451	4015
(*) Redireccionada	55	62	83	200
(*) Traslada	3	4	13	20
Archivada	20	23	35	78
En trámite de respuesta al momento del reporte	32	53	29	114
<b>Total general</b>	<b>1258</b>	<b>1558</b>	<b>1611</b>	<b>4427</b>

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

Los diez principales trámites, servicios y asuntos objeto de solicitudes ciudadanas en el primer trimestre de la vigencia 2019, fueron: a) la expedición de copias de registro civil de nacimiento; b) expedición de certificados; c) solicitud de agendamiento para tramitar la cedula de ciudadanía; d) información o peticiones relacionadas con el estado del trámite del documento de identificación; e) otras solicitudes relacionadas con el trámite de la cédula de ciudadanía; f) otros asuntos relacionados con el registro civil de nacimiento; g) solicitud de traslado de la cédula de ciudadanía; h) oficina de inscripción de registro civil de nacimiento; i) peticiones relacionadas con certificado electoral; y j) peticiones relacionadas con jurados de votación.

Los cinco principales asuntos, trámites y servicios objeto de reclamos dirigidos al macroprocesos Electoral en el primer trimestre de 2019 fueron: a) la designación de jurados de votación; b) la inscripción de cédulas; c) otros trámites electorales; d) la información electoral desactualizada o no publicada y e) inconsistencias en el censo electoral.

Los cinco principales asuntos, trámites y servicios objeto de reclamos dirigidos al macroprocesos de Identificación y registro civil en el primer trimestre de 2019 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) duplicado de cédula de ciudadanía; d) dificultades del proceso de agendamiento y e) la no disponibilidad de agendamiento para trámites de tarjeta de identidad.

Los cinco principales asuntos objeto de queja, fueron los siguientes: a) la insatisfacción en la atención presencial; b) la no atención presencial; c) la actuación de un servidor público de la Registraduría; d) la atención irrespetuosa de un servidor público de la Registraduría y e) el incumplimiento en el horario de atención.

	<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 sugerencias en el primer trimestre se dirigieron en su gran mayoría a los siguientes cinco trámites y procesos: a) cédula de ciudadanía; b) registro civil; c) gestión del talento humano; d) electoral y e) gestión de infraestructura tecnológica.

**Tabla No. 11 Servicios de la RNEC que presentaron el mayor número de solicitudes É Pqrsdc´s en el primer trimestre de 2019.**

<b>Pqrsdc´s recibidas RNEC por tipología y eje temático</b>	<b>No.</b>	<b>%</b>
<b>Petición</b>	<b>45045</b>	<b>81,47%</b>
P. - I.D. - R.C. - Expedición de copias.	6780	12,26%
P - I. - Expedición de certificados	3839	6,94%
P. - I.D. - C.C. - Agendamiento.	3348	6,06%
P. - I.D. - C.C. - Estado del trámite.	2790	5,05%
P. - I.D. - C.C. - Otros.	2141	3,87%
P. - I.D. - R.C.N. - Otros.	2076	3,75%
P. - I.D. - C.C. - Traslado.	1491	2,70%
P. - I.D. - R.C. - Oficina de inscripción.	1440	2,60%
P. - E.L. - Certificado Electoral.	1181	2,14%
P. - E.L. - Jurados de votación.	1009	1,82%
<b>Reclamo</b>	<b>4307</b>	<b>7,79%</b>
R. - I.D. - C.C. - Demora excesiva trámite.	835	1,51%
R. - I.D. - C.C. - No disponibilidad para agendamiento.	643	1,16%
R. - I.D. - C.C. - Trámite Duplicado.	468	0,85%
R. - I.D. - C.C. - Dificultades proceso de agendamiento.	287	0,52%
R. - I.D. - T.I. - No disponibilidad para agendamiento.	270	0,49%
R. - E.L. - Designación Jurados de Votación.	45	0,08%
R. - E.L. - Inscripción de cédulas.	30	0,05%
R. - E.L. - Otros.	20	0,04%
R. - E.L. - Información Electoral desactualizada o no publicado.	8	0,01%
R. - E.L. - Inconsistencia en el Censo Electoral.	8	0,01%
<b>Solicitud de acceso a la información</b>	<b>4423</b>	<b>8,00%</b>
A.I.P - I.D. - Requisitos Cédula de Ciudadanía Duplicado Presencial.	707	1,28%
A.I.P - I.D. - Registro Civil de Nacimiento - Otros.	288	0,52%
A.I.P - I.D. - Inscripción Registro Civil de Nacimiento Extranjeros.	279	0,50%
A.I.P - I.D. - Consulta Oficina de Inscripción.	273	0,49%
A.I.P - I.D. - Otra Información Identificación.	268	0,48%
<b>Queja</b>	<b>654</b>	<b>1,18%</b>
Q. - Por insatisfacción en atención presencial.	314	0,57%
Q. - Por no atención presencial.	73	0,13%
Q.- Otras actuaciones servidor Público RNEC.	67	0,12%
Q. -Por atención irrespetuosa del servidor público.	49	0,09%

 <b>REGISTRADURÍA</b> NACIONAL DEL ESTADO CIVIL	<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

Q. -Por incumplimiento en el horario de atención.	38	0,07%
<b>Orientación</b>	<b>194</b>	<b>0,35%</b>
O. - Lugar al cual debe dirigirse a realizar su trámite	95	0,17%
O. - Otro tipo de Orientación.	99	0,17%
<b>Denuncia</b>	<b>165</b>	<b>0,30%</b>
D. - No competencia de la RNEC.	26	0,05%
D. - Denuncia de Corrupción.	25	0,05%
D. - Cobro indebido de dineros.	24	0,04%
D. - Dependencia de la Entidad.	17	0,03%
D. - Servidor Público RNEC.	16	0,03%
D. - Suplantación identificación.	10	0,02%
<b>Consulta</b>	<b>111</b>	<b>0,26%</b>
C. - Identificación	90	0,15%
C. - Electoral	19	0,02%
C. - Jurídica	1	0,00%
C. - Administrativas	1	0,00%
<b>Sugerencia</b>	<b>64</b>	<b>0,12%</b>
S. - I.D. - Cédula de Ciudadanía.	21	0,04%
S. - I.D. - Registro Civil.	15	0,03%
S. - G.T.H. - Gestion Del Talento Humano.	5	0,01%
S. - E.L. - Electoral.	5	0,01%
S. - G.T.I. - Mejora acceso a las plataformas para trámites página web.	3	0,01%
<b>Felicitación</b>	<b>49</b>	<b>0,09%</b>
F. - A un Servidor Público por disposición en la atención.	17	0,03%
F. - A la RNEC por su gestión.	17	0,03%
F. - A un Servidor Público por su gestión.	9	0,02%
F. - A una Dependencia por su gestión.	5	0,01%
F. - Por un producto o servicio	1	0,00%
<b>Total general</b>	<b>55291</b>	<b>100,00%</b>

Fuente. Coordinación de Peticiones, Quejas y Reclamos

	<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'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 (Primer trimestre 2019 . 55.291) disminuyeron en un 15% con respecto a las recibidas en el mismo periodo de gestión de la vigencia anterior (Primer trimestre 2018 . 65.324 y aumentaron en un 13.08% con respecto a las Pqrsdc's recibidas en el trimestre inmediatamente anterior (cuarto trimestre 2018-48.894).

En lo que respecta al comportamiento de las quejas y reclamos recibidos en el primer trimestre de la vigencia 2019 frente al mismo periodo de gestión de la vigencia anterior (Primer trimestre 2018), aumentó el número quejas y reclamos recibidos Mientras en el primer trimestre de la vigencia 2018 se recibieron 4.122 quejas y reclamos, en el primer trimestre de 2019 se registraron 4.961 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 primer trimestre de 2018 las quejas y reclamos representaban aproximadamente el 6.31% del total de Pqrsdc's (65.324), en el primer trimestre de 2019, representaron el 8.97% del total de solicitudes (55.291).

En lo que respecta al comportamiento de las quejas y reclamos recibidos en el primer trimestre de la vigencia 2019 frente al trimestre inmediatamente anterior (cuarto trimestre 2018), se observa un aumento del 31% en el número quejas y reclamos recibidos y en 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 7.75% del total de solicitudes, en el primer trimestre de 2019 se registraron 4.961 quejas y reclamos, las cuales representaron el 8.97% del total de Pqrsdc's.

 <b>REGISTRADURÍA</b> NACIONAL DEL ESTADO CIVIL	<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's recibidas por la RNEC en el primer trimestre de la vigencia 2019 discriminado por mes. ....	4
Tabla No. 2 Total de Pqrsdc's recibidas por la RNEC en el primer 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 primer 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 primer 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 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 primer 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 primer trimestre de 2019. ....	7
Tabla No. 9 Total de Traslados de las Pqrsdc's recibidas por la RNEC en el primer 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 primer trimestre de 2019.....	10

<b>Reporte de la información:</b> Registradores Distritales y Delegados Departamentales en el Nivel Desconcentrado. Aplicativo Sistema Interno de Correspondencia . SIC	<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> Cástulo Morales Payares Jefe Oficina de Planeación

 <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



**REGISTRADURÍA**  
**NACIONAL DEL ESTADO CIVIL**

1  
4

## **INFORME DE PQRSDC'S DE LA RNEC PRIMER TRIMESTRE- 2019**