



INFORME DE PQRSDC'S DE LA RNEC SEGUNDO 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
Segundo trimestre
(Periodo 1 de abril de 2019 a 30 de junio de 2019)**

2

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

La Registraduría Nacional del Estado Civil – RNEC recibió y tramitó durante el segundo trimestre de la vigencia 2019 un total de **61.226** Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias, Denuncias, y Consultas.

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

SOLICITUDES/MES	ABRIL	MAYO	JUNIO	TOTAL
PQRSDC's	18034	22734	20458	61226

Fuente. Coordinación de Peticiones, Quejas y Reclamos.

El mayor número de solicitudes fueron recibidas en el mes de Mayo, en el cual se recibieron 22.734 Pqrsdc's, correspondientes al 37,13% del total de peticiones. En el mes de junio se recibieron un total de 20.458 (33,41%) de las solicitudes y en abril 18.034, el (29,45%) restante.


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

NIVEL ADMINISTRATIVO/MES	ABRIL	MAYO	JUNIO	TOTAL
Nivel central	9427	11118	10301	30846
Nivel Desconcentrado	8607	11616	10157	30380
Total general	18034	22734	20458	61226

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 abril y el 30 de junio 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.

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

Aprobado: 15/11/2017

El 50.38% (30.846) fueron recibidas en el Nivel Central y 49.62% (30.380) 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 53,84% (32.966) del total de Pqrsdc's (61.226), seguido por el canal medio físico o de recibo de correspondencia, el cual concentró la radicación del 23,56% (14.427), el canal presencial, en el cual se recibieron el 20,43% (12.507) solicitudes y por último el canal telefónico, por el cual se recibió el 2,17% (1326) 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 segundo trimestre de 2019 discriminadas por el canal de atención por medio del cual se recibió.

CANAL DE ATENCIÓN/MES	ABRIL	MAYO	JUNIO	TOTAL
Canal Virtual	9551	12054	11361	32966
Canal Medio Físico	4211	5551	4665	14427
Canal Presencial	4081	4613	3813	12507
Canal Telefónico	191	516	619	1326
Total general	18.034	22.734	20.458	61.226

Fuente. Coordinación de Peticiones, Quejas y Reclamos.

5


Del total de 61.226 Pqrsdc's recibidas, 48.942, es decir, el 79.94%, corresponden a peticiones, 5.721 (9.34%) a reclamos, 5.107 (8,34%) a solicitudes de acceso a la información³, 771 (1.26%) a quejas, 217 (0,35%) a consultas, 174 (0.28%) a orientaciones, 149 (0,24%) a denuncias, 77 (0,13%) a felicitaciones y 68 (0,11%) a sugerencias.

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

TIPOLOGÍA DE LA SOLICITUD	ABRIL	MAYO	JUNIO	Total general
Petición	14694	17916	16332	48942
Reclamo	1368	2187	2166	5721
Solicitud de acceso a la información	1544	2131	1432	5107
Queja	217	264	290	771
Consulta	46	92	79	217
Orientación	64	37	73	174
Denuncia	51	55	43	149
Felicitación	26	26	25	77
Sugerencia	24	26	18	68
Total Cuenta de Tipología de la solicitud clasificada por el servidor público.	18.034	22.734	20.458	61.226

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 segundo 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 segundo trimestre de la vigencia 2019 fueron objeto de tratamiento en un tiempo promedio de 3,59 días hábiles. Fueron cerradas con respuesta en un promedio de 3.55 días y archivadas en un promedio de 7,29 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	ABRIL	MAYO	JUNIO	Total general
Archivada	10,03	6,70	3,11	7,29
Cerrada	3,89	3,60	3,19	3,55
Total general	3,95	3,64	3,19	3,59

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 segundo trimestre de 2019.

TIEMPOS DE TRATAMIENTO Y RESPUESTA	ABRIL	MAYO	JUNIO	Total general
Petición	4,05	3,57	3,04	3,5
Queja	5,18	4,25	4,06	4,4
Reclamo	2,82	3,63	3,15	3,3
Sugerencia	2,96	3,58	2,76	3,1
Denuncia	4,63	4,15	3,05	4,0
Consulta	5,50	2,06	1,75	2,7
Felicitación	2,65	2,48	2,48	2,5
Orientación	2,10	3,38	2,77	2,7
Solicitud de acceso a la información	3,51	4,07	4,36	4,0
Total general	3,92	3,63	3,15	3,6
Total general	3,92	3,63	3,15	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, denuncias y solicitudes de acceso a la información registraron un tiempo promedio aproximado de tratamiento y cierre de 4 días; los reclamos, consultas, sugerencias, felicitación y orientación un tiempo promedio aproximado de tratamiento y cierre de 3 días.


En lo que respecta a las solicitudes de acceso a la información pública se encuentra que las mismas fueron cerradas con respuesta, archivadas y redireccionadas en un tiempo promedio aproximado de 4 días y trasladadas en un tiempo promedio aproximado de 2 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 segundo trimestre de 2019.

SOLICITUDES DE ACCESO A LA INFORMACIÓN PÚBLICA	ABRIL	MAYO	JUNIO	Total general
Cerrada con respuesta	4,09	3,51	4,41	4,00
Archivada	4,17	4,57	1,96	3,94
Redireccionada	3,86	3,21	4,28	3,73
Trasladada	2,00	1,08	4,50	1,76
Total general	3,51	4,07	4,36	4,0

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 segundo trimestre de la vigencia 2019.**

Del total de 61.226 Pqrsdc's recibidas 8.165, correspondientes al 13,33% fueron Redireccionadas o trasladadas por competencia. 7.979 (13,03), y 186 (0.30) fueron trasladadas por competencia a otra institución.


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

TRASLADOS Y REDIRECCIONAMIENTOS POR COMPETENCIA	ABRIL	MAYO	JUNIO	Total general
Se Redirecciona	2206	2864	2909	7979
Petición	1484	1756	2106	5346
Queja	85	108	112	305
Reclamo	463	742	588	1793
Sugerencia	3	1	3	7
Denuncia	12	10	5	27
Consulta		5	2	7
Felicitación	3	8	3	14
Orientación	10	3	9	22
Solicitud de acceso a la información	146	231	81	458
Se traslada	63	83	40	186
Petición	47	65	36	148
Queja	1			1
Reclamo		2		2
Denuncia	3	4	2	9
Consulta		1		1
Solicitud de acceso a la información	12	11	2	25
Total general	2269	2947	2949	8165

Fuente. Coordinación de Peticiones, Quejas y Reclamos

Del total de solicitudes de acceso a la información pública radicadas y tramitadas en el segundo trimestre (5.107), el 93,40 % (4.770) fueron reportadas cerradas, de las cuales el 89,87% (4.287) se cerraron con respuesta de conformidad a la ley y el procedimiento vigente; el 9,60% (458) se redireccionaron a otra unidad administrativa; el 0,52% (25) fueron trasladadas a otra entidad. Adicionalmente, 2,78% (142) se reportan archivadas, y el 3,82% (195) 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	ABRIL	MAYO	JUNIO	Total general
Cerrada	1436	2008	1326	4770
(*) Cerrada con respuesta	1278	1766	1243	4287
(*) Redireccionada	146	231	81	458
(*) Traslada	12	11	2	25
Archivada	54	63	25	142
En trámite de respuesta al momento del reporte	54	60	81	195
Total general	1544	2131	1432	5107

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


Durante el segundo trimestre de la vigencia 2019 las peticiones representaron el 79,91% del total de Pqrsdc's recibidas en la entidad para un total de 48.942 peticiones. Los diez principales trámites, servicios y asuntos objeto de solicitudes ciudadanas, fueron: a) la expedición de copias de registro civil de nacimiento; b) información o peticiones relacionadas con el estado del trámite de cédula de ciudadanía; c) expedición de certificados; d) solicitud de agendamiento para tramitar la cedula de ciudadanía; e) otras solicitudes relacionadas con el trámite de la cédula de ciudadanía; f) otros asuntos relacionados con el registro civil de nacimiento; g) peticiones relacionadas con jurados de votación; h) solicitud de traslado de la cédula de ciudadanía; i) peticiones relacionadas con certificado electoral y j) oficina de inscripción de registro civil de nacimiento.

Las quejas y reclamos representaron para el trimestre, aproximadamente el 10.62% del total de Pqrsdc's recibidas en la entidad (61.226), para un total de 6.492 quejas y reclamos.

Los reclamos en el segundo trimestre de 2019 representaron el 9.36% del total de Pqrsdc's recibidas en la entidad (61.226) con un total de 5.721 reclamos. Los cinco principales 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) duplicado de cédula de ciudadanía; d) demora excesiva en el trámite de tarjeta de identidad y e) la no disponibilidad de agendamiento para trámites de tarjeta de identidad.

Las quejas en el segundo trimestre representaron el 1,26% del total de Pqrsdc's recibidas en la entidad (61.226) con un total de 771 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) la atención irrespetuosa de un servidor público de la Registraduría y e) el incumplimiento en el horario de atención.

Para el macroproceso Electoral en el segundo trimestre de 2019, las quejas y reclamos representaron el 0.27% del total de Pqrsdc's recibidas en la entidad, para un total de (167)

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

Aprobado: 15/11/2017

quejas y reclamos. Los cinco principales asuntos, trámites y servicios objeto de reclamos fueron: a) la designación de jurados de votación; b) otros trámites electorales; c) inconsistencias en el censo electoral; d) trashumancia y e) información del aplicativo de consulta de lugar de votación. Los cinco principales asuntos, trámites y servicios objeto de quejas fueron: a) por la actuación de un facilitador electoral; b) insatisfacción en la atención presencial; c) la actuación de un servidor público de la Registraduría y d) el incumplimiento en el horario de atención

Para el macroproceso de Registro Civil e Identificación en el segundo trimestre de 2019, las quejas y reclamos representaron el 9.66% del total de Pqrsdc's recibidas en la entidad, para un total de (5.908) 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) duplicado de cédula de ciudadanía; d) la demora excesiva en el trámite de tarjeta de identidad y e) la no disponibilidad de agendamiento para trámites de tarjeta de identidad. 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) a atención irrespetuosa de un servidor público de la Registraduría; d) la no atención presencial; y e) la insatisfacción en atención telefónica.

Las sugerencias en el segundo trimestre representaron, el 0.11% del total de Pqrsdc's recibidas en la entidad, con un total de 68 sugerencias, las cuales se dirigieron a los siguientes cinco trámites y procesos: a) cédula de ciudadanía; b) registro civil; c) registro civil; d) gestión del talento humano y e) electoral.

10

Tabla No. 11 Servicios de la RNEC que presentaron el mayor número de solicitudes – Pqrsdc's en el segundo trimestre de 2019.

Pqrsdc's recibidas RNEC por tipología y eje temático	No.	%
Petición	48942	79,94%
P. - I.D. - R.C. - Expedición de copias.	7867	12,85%
P. - I.D. - C.C. - Estado del trámite.	6327	10,33%
P - I. - Expedición de certificados	4145	6,77%
P. - I.D. - C.C. - Agendamiento.	2318	3,79%
P. - I.D. - C.C. - Otros.	2255	3,68%
P. - I.D. - R.C.N. - Otros.	1809	2,95%
P. - E.L. - Jurados de votación.	1679	2,74%
P. - I.D. - C.C. - Traslado.	1660	2,71%
P. - E.L. - Certificado Electoral.	1331	2,17%
P. - I.D. - R.C. - Oficina de inscripción.	1223	2,00%
P. - I.D. - R.C. - Anulación/Corrección/Reconstrucción/Reposición.	893	1,46%



**REGISTRADURÍA
NACIONAL DEL ESTADO CIVIL**

PROCESO

SISTEMA DE GESTIÓN
Y MEJORAMIENTO INSTITUCIONAL

CÓDIGO

SGFL01

FORMATO

INFORME

VERSIÓN

0

Aprobado: 15/11/2017

P. - I.D. - R.C.D. - Otros.	795	1,30%
P. - I.D. - C.C. - Envío de contraseña web.	704	1,15%
P. - I.D. - T.I. - Estado del trámite.	578	0,94%
P. - I.D. - C.C. - Certificados Excepcionales.	501	0,82%
Queja	771	1,26%
Q. - Por insatisfacción en atención presencial.	424	0,69%
Q.- Otras actuaciones servidor Público RNEC.	73	0,12%
Q. - Por no atención presencial.	57	0,09%
Q. -Por atención irrespetuosa del servidor público.	55	0,09%
Q. -Por incumplimiento en el horario de atención.	36	0,06%
Q. - Por no atención de llamadas telefónicas.	27	0,04%
Q. - Por insatisfacción en atención telefónica.	26	0,04%
Q.- Por la actuación de un facilitador electoral.	12	0,02%
Q. - Por insatisfacción en atención del chat.	9	0,01%
Dato no reportado	7	0,01%
Q. - No competencia de la RNEC.	2	0,00%
Q. -Por demora excesiva en un trámite.	1	0,00%
Q. -Por insatisfacción en la atención presencial.	1	0,00%
Q. -Servidor Público otra Entidad	1	0,00%
Consulta	217	0,35%
C. - Identificación	154	0,25%
No contemplado en el aplicativo de registro y control vigente	41	0,07%
C. - Electoral	16	0,03%
C. - Administrativas	5	0,01%
C. - Jurídica	1	0,00%
Reclamo	5721	9,34%
R. - I.D. - C.C. - Demora excesiva trámite.	2317	3,78%
R. - I.D. - C.C. - Trámite Duplicado.	316	0,52%
R. - I.D. - T.I. - Demora excesiva trámite.	264	0,43%
R. - I.D. - T.I. - No disponibilidad para agendamiento.	220	0,36%
R. - I.D. - C.C. - Trámite Primera vez.	181	0,30%
R. - I.D. - C.C. - Trámite Duplicado Web.	132	0,22%
R. - I.D. - C.C. - Dificultades proceso de agendamiento.	124	0,20%
R. - I.D. - C.C. - Producto no conforme.	94	0,15%
R. - I.D. - C.C. - Otros.	86	0,14%
R. - I.D. - T.I. - Trámite Primera Vez.	77	0,13%
R. - I.D. - C.C - Envío de contraseña web.	74	0,12%



**REGISTRADURÍA
NACIONAL DEL ESTADO CIVIL**

PROCESO

SISTEMA DE GESTIÓN
Y MEJORAMIENTO INSTITUCIONAL

CÓDIGO

SGFL01

FORMATO

INFORME

VERSIÓN

0

Aprobado: 15/11/2017

R. - E.L. - Designación Jurados de Votación.	73	0,12%
R. - G.T.H. - Otros.	54	0,09%
R. - I.D. - Por desactualización de información del estado del trámite en la web institucional.	53	0,09%
R. - I.D. - R.C.N - No disponibilidad para agendamiento.	38	0,06%
R. - I.D. - Desactualización de la información de las bases de datos de identificación.	37	0,06%
R. - E.L. - Inscripción de cédulas.	34	0,06%
R. - I.D. - Desinformación sobre los trámites de identificación.	33	0,05%
R. - I.D. - R.C.N. - Otros.	31	0,05%
R. - I.D. - R.C.- Expedición de copias.	31	0,05%
Sugerencia	68	0,11%
S. - I.D. - Cédula de Ciudadanía.	12	0,02%
S. - G.T.I. - Mejora acceso a las plataformas para trámites página web.	12	0,02%
S. - I.D. - Registro Civil.	9	0,01%
S. - G.T.H. - Gestion Del Talento Humano.	8	0,01%
S. - E.L. - Electoral.	6	0,01%
S. - G.T.I. - Otras.	5	0,01%
Solicitud de acceso a la información	5107	8,34%
A.I.P - I.D. - Requisitos Cédula de Ciudadanía Duplicado Presencial.	708	1,16%
A.I.P - G.T.H. - Contratación Supernumerarios.	429	0,70%
A.I.P - I.D. - Inscripción Registro Civil de Nacimiento Extranjeros.	354	0,58%
A.I.P - I.D. - Registro Civil de Nacimiento - Otros.	300	0,49%
A.I.P - I.D. - Consulta Oficina de Inscripción.	290	0,47%
A.I.P - I.D. - Agendamiento trámites de identificación.	281	0,46%
A.I.P - I.D. - Otra Información Identificación.	208	0,34%
A.I.P - I.D. - Traslado de documento.	191	0,31%
A.I.P - I.D. - Requisitos Cédula de Ciudadanía Primera Vez.	177	0,29%
A.I.P - I.D. - Requisitos Cédula de Ciudadanía Rectificación.	132	0,22%
Felicitación	77	0,13%
F. - A un Servidor Público por disposición en la atención.	30	0,05%



**REGISTRADURÍA
NACIONAL DEL ESTADO CIVIL**

PROCESO

SISTEMA DE GESTIÓN
Y MEJORAMIENTO INSTITUCIONAL

CÓDIGO

SGFL01

FORMATO

INFORME


VERSIÓN

0

Aprobado: 15/11/2017

F. - A la RNEC por su gestión.	18	0,03%
F. - A la RNEC por su oferta de trámites y servicios.	18	0,03%
F. - A una Dependencia por su gestión.	7	0,01%
F. - A un Servidor Público por su gestión.	4	0,01%
Orientación	174	0,28%
O. - Lugar al cual debe dirigirse a realizar su trámite	102	0,17%
O. - Otro tipo de Orientación.	71	0,12%
Otro tipo de Orientación.	1	0,00%
Denuncia	149	0,24%
D. - Denuncia de Corrupción.	41	0,07%
D. - No competencia de la RNEC.	22	0,04%
D. - Servidor Público RNEC.	21	0,03%
D. - Dependencia de la Entidad.	17	0,03%
D. - Trashumancia.	12	0,02%
D. - Cobro indebido de dineros.	9	0,01%
D. - Suplantación identificación.	3	0,00%
D. - Inscripción irregular de listas o candidatos.	1	0,00%
Total general	61226	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 (Segundo trimestre 2019 –61.226) disminuyeron en un 16% con respecto a las recibidas en el mismo periodo de gestión de la vigencia anterior (Segundo trimestre 2018 – 72.906 y aumentaron en un 10.5% con respecto a las Pqrsdc's recibidas en el trimestre inmediatamente anterior (primer trimestre 2019-61.226).

En lo que respecta al comportamiento de las quejas y reclamos recibidos en el segundo trimestre de la vigencia 2019 frente al mismo periodo de gestión de la vigencia anterior (Segundo trimestre 2018), aumentó el número quejas y reclamos recibidos. Mientras en el segundo trimestre de la vigencia 2018 se recibieron 4.387 quejas y reclamos, en el segundo trimestre de 2019 se registraron 6.492 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 segundo trimestre de 2018 las quejas y reclamos representaban aproximadamente el 6% del total de Pqrsdc's (72.906), en el segundo trimestre de 2019, representaron el 10.62% del total de solicitudes (61.226).

En lo que respecta al comportamiento de las quejas y reclamos recibidos en el segundo trimestre de la vigencia 2019 frente al trimestre inmediatamente anterior (primer trimestre 2019), 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 primer trimestre se recibieron 4.961 quejas y reclamos las cuales representaron el 8.97% del total de solicitudes, en el segundo trimestre de 2019 se registraron 6.492 quejas y reclamos, las cuales representaron el 10.62% 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 segundo trimestre de la vigencia 2019 discriminado por mes.....	4
Tabla No. 2 Total de Pqrsdc's recibidas por la RNEC en el segundo 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 segundo 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 segundo 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 segundo 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 segundo trimestre de 2019.....	7
Tabla No. 9 Total de Traslados de las Pqrsdc's recibidas por la RNEC en el segundo 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 segundo trimestre de 2019.....	10

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 SEGUNDO TRIMESTRE- 2019