

Informe atención al ciudadano

Resultados encuestas de satisfacción respuestas a las Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias, Denuncias y Felicitaciones (PQRSDF)

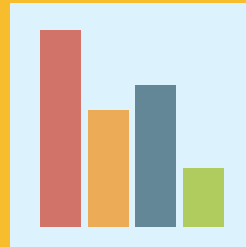


**CENTRO INTEGRAL
DE ATENCION AL CIUDADANO**



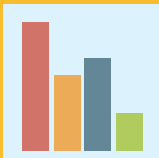
El futuro
es de todos

Cancillería
de Colombia



Cifras generales

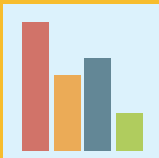
Del 01 de octubre al 31 de diciembre de 2018



Resultados encuestas de satisfacción respuestas a las Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias, Denuncias y Felicitaciones (PQRSDF)

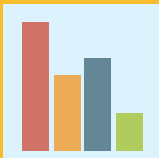
Total de PQRSDF ingresadas durante el IV trimestre 2018





Resultados encuestas de satisfacción respuestas a las Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias, Denuncias y Felicitaciones (PQRSDF)

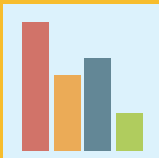
Tipo de Solicitud//Ca- nal de comunicación	Correo Virtual	Canal Voz	Correspondencia Física	Redes Sociales	Total Tipo de Solicitud
PETICIÓN	811	233	950	7	2.001
QUEJA	36	1	7	-	44
RECLAMO	307	8	19	1	335
SUGERENCIA	16	0	9	-	25
DENUNCIA	4	0	0	-	4
FELICITACIÓN Y/O AGRADECIMIENTO	56	0	20	-	76
Total Canales de Comunicación	1.230	242	1.005	8	2.485



Resultados encuestas de satisfacción respuestas a las Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias, Denuncias y Felicitaciones (PQRSDF)

Resultado consolidado

Orientador	Pregunta	Satisfecho	Medianamente satisfecho	Insatisfecho
PQRSDF	¿Con la respuesta brindada considera que el Ministerio de Relaciones Exteriores resolvió su solicitud?	38,71%	12,90%	48,39%
	Califique el tiempo de respuesta utilizado para resolver su solicitud	51,61%	9,68%	38,71%
	¿Con la respuesta recibida considera que el lenguaje utilizado fue claro?	35,48%	16,13%	48,39%

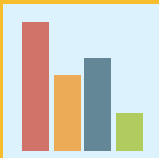


Resultados encuestas de satisfacción respuestas a las Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias, Denuncias y Felicitaciones (PQRSDF)

Total de encuestas contestadas durante el IV trimestre 2018

Durante el IV Trimestre del 2018 los ciudadanos contestaron **31 encuestas** de **2.485** PQRSDF registradas en ese periodo.

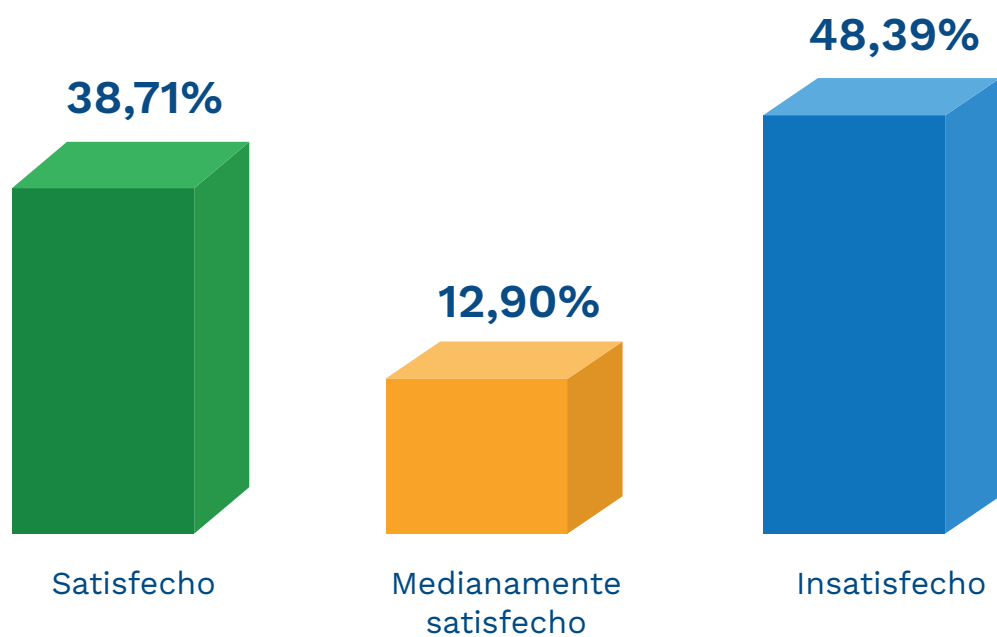
Se desarrollará una campaña para invitar a participar de las encuestas de satisfacción al realizar una PQRSDF, indicando las observaciones e inquietudes que tengan sobre este servicio.

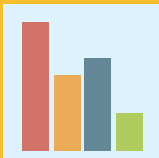


Resultados encuestas de satisfacción respuestas a las Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias, Denuncias y Felicitaciones (PQRSDF)

Resultados de la consulta por pregunta

¿Con la respuesta brindada considera que el Ministerio de Relaciones Exteriores resolvió su solicitud?

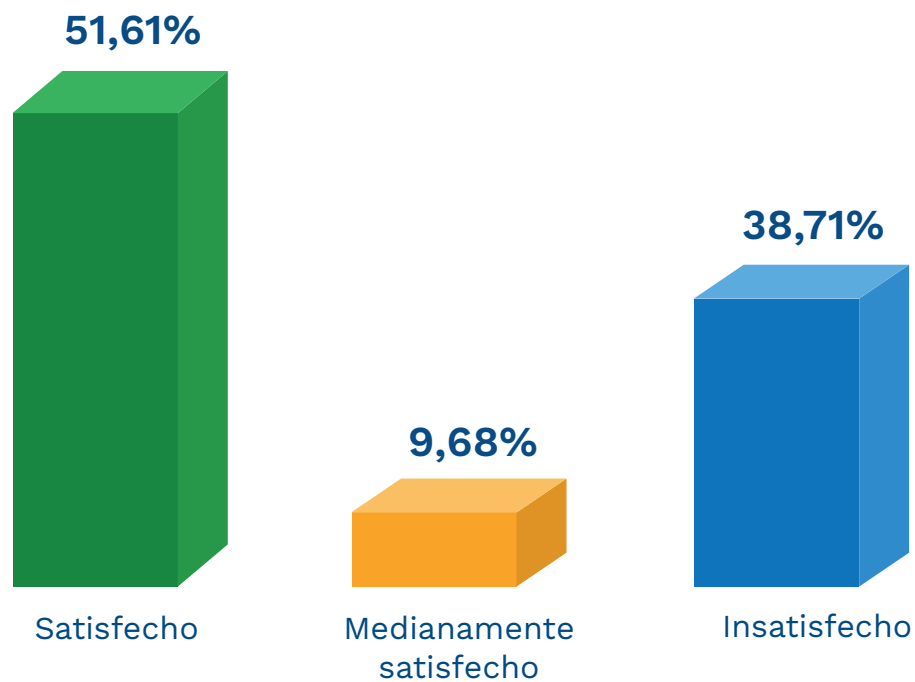


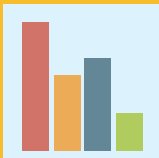


Resultados encuestas de satisfacción respuestas a las Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias, Denuncias y Felicitaciones (PQRSDF)

Resultados de la consulta por pregunta

Califique el tiempo de respuesta utilizado para resolver su solicitud

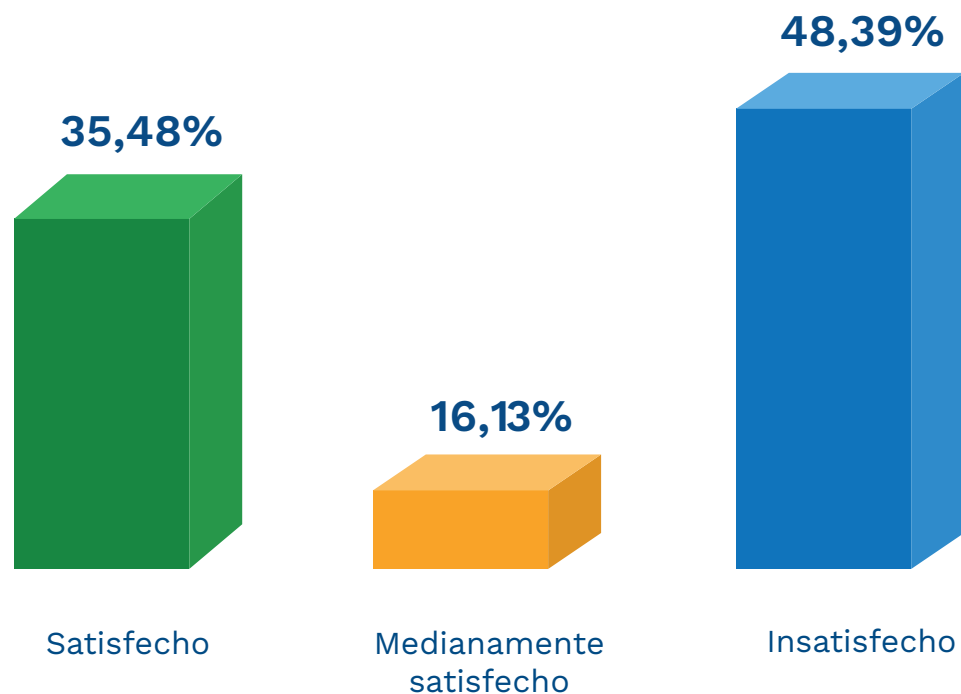


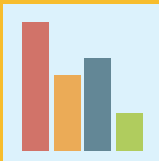


Resultados encuestas de satisfacción respuestas a las Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias, Denuncias y Felicitaciones (PQRSDF)

Resultados de la consulta por pregunta

¿Con la respuesta recibida considera que el lenguaje utilizado fue claro?

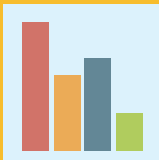




Resultados encuestas de satisfacción respuestas a las Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias, Denuncias y Felicitaciones (PQRSDF)

Comentarios presentados por los ciudadanos

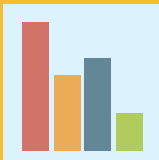
- "Me parece muy bien la rapidez de la respuesta, solo que quería más exactitud en la respuesta en cuanto a mi pregunta, pero de todas maneras muchas gracias!!".
- "En los tiempos de respuesta a través de la Línea telefónica dado que intenté comunicarme en 30 oportunidades con la cancillería, en tres de ellas me contestaron, en dos de estas llamadas contestadas me dejaron esperando en línea para comunicarme con otra área durante 15 y 20 minutos (no pude esperar más) y sólo una fue contestada a satisfacción".
- "Solo tengo una inquietud el por qué sacaron de la página de la Cancillería la lista de Traductores Oficiales".
- "Ninguno. Excelente servicio".
- "Por ahora no tengo comentario a cuál tenga observar, o resaltar muchas gracias por su respuesta, Dios te bendiga".
- "Los Cónsules colombianos deben cumplir la ley y la Constitución, como todos los funcionarios públicos".
- "Creo que es muy clara la explicación y sin demoras, agradezco la atención brindada, saludo muy atte".



Resultados encuestas de satisfacción respuestas a las Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias, Denuncias y Felicitaciones (PQRSDF)

Comentarios presentados por los ciudadanos

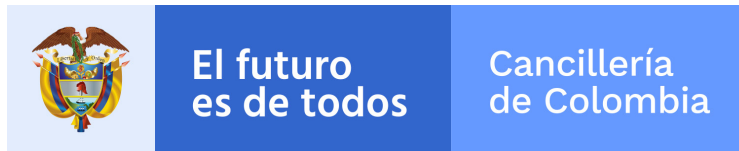
- "La información publicada en internet, de cómo hacer el trámite. Por ejemplo, explicar que la fecha de inicio de desplazamiento no debe ser más lejana de xx días a la fecha de la solicitud. (en mi caso devolvieron la solicitud por que la fecha de inicio del desplazamiento era en 01/01/2019 y la solicitud de este fue en octubre del 2018)".
- "En la página de internet menciona que los certificados deben ser con firma original y no se pueden bajar por internet. Los documentos con estas características son muy demorados. EN una llamada que me hicieron del ministerio mencionaron que no era necesario este requisito".
- "El seguimiento de la solicitud es difícil porque no contestan en las extensiones encargadas y donde contestan no tienen razón del estado de la solicitud. El seguimiento que se hace por internet tampoco funciona porque solo tiene la información del radicado, pero no indica el estado del proceso. tampoco contestan los correos solicitando información".
- "Conocer el número de radicado es difícil, porque lo dan días después de llevar la solicitud y para quienes vivimos fuera de Bogotá es complicado conocer el radicado".



Resultados encuestas de satisfacción respuestas a las Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias, Denuncias y Felicitaciones (PQRSDF)

Acciones de la Administración para mejorar la atención al ciudadano

- El Ministerio de Relaciones Exteriores implementó la sede virtual para la gestión de las PQRSDF Papyr-El, a través de la cual se busca una adecuada y optima gestión de las solicitudes de información con el fin de mejorar la prestación del servicio al ciudadano.
- El Centro Integral de Atención al Ciudadano - CIAC actualiza la información oportunamente para brindar un mejor servicio a los ciudadanos que desean conocer información sobre trámites y servicios que presta el Ministerio de Relaciones Exteriores.
- El Ministerio de Relaciones Exteriores implementó el nuevo Sistema de Información Automática - IVR con el fin de poner a disposición la información sobre trámites y servicios de la entidad bajo un esquema de autoatención por parte de los ciudadanos que desean realizar consultas.
- El Centro Integral de Atención al Ciudadano - CIAC cuenta con mecanismos de control en la operación para evitar tanto el vencimiento de la métrica interna como en los términos de ley en las respuestas. Dichos mecanismos son constantemente monitoreados.



Ministerio de Relaciones Exteriores

Dirección de Asuntos Migratorios, Consulares y Servicio al Ciudadano
Centro Integral de Atención al Ciudadano (CIAC)