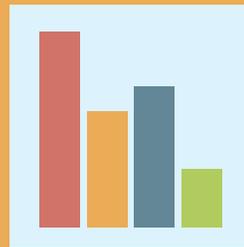


## INFORME ATENCIÓN AL CIUDADANO

RESULTADOS ENCUESTAS DE SATISFACCIÓN RESPUESTAS A LAS PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS, FELICITACIONES Y DENUNCIAS (PQRSDF)





# CIFRAS GENERALES

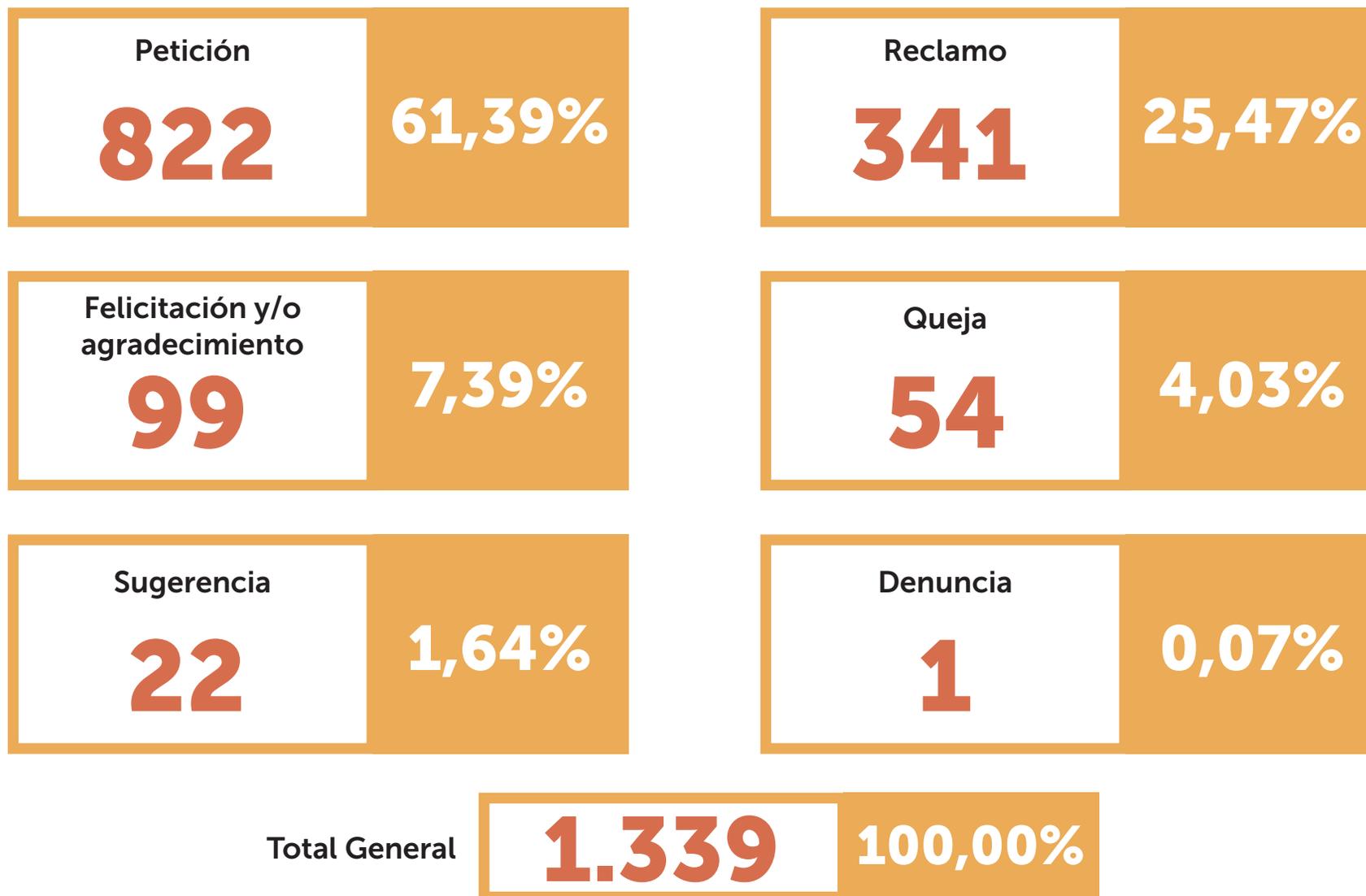
(ABRIL - JUNIO 2017)

---



## Respuestas a las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias, felicitaciones y denuncias (PQRSDF)

### TOTAL DE PQRSDF RESUELTAS DURANTE EL SEGUNDO TRIMESTRE 2017

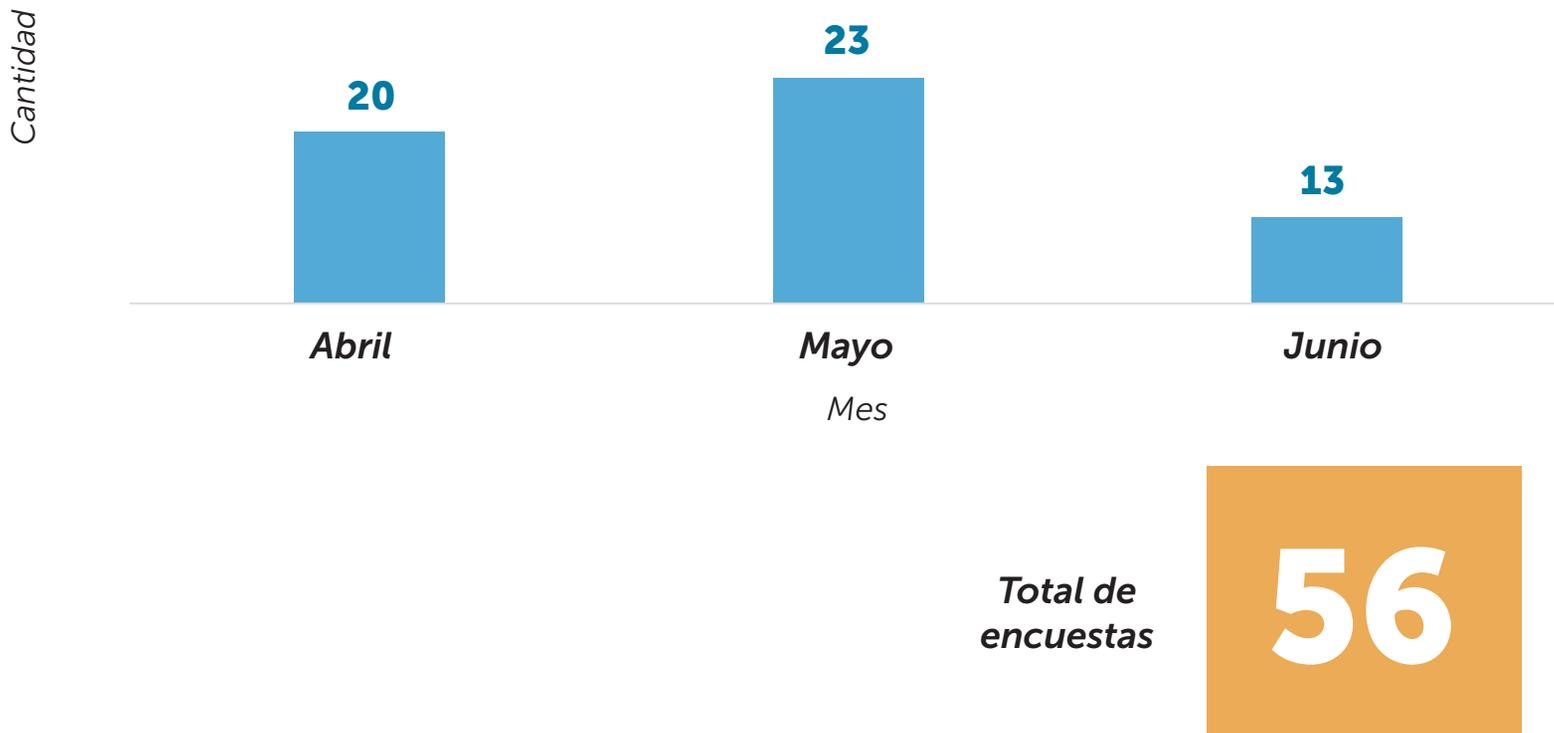




# Respuestas a las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias, felicitaciones y denuncias (PQRSDF)

## TOTAL DE ENCUESTAS CONTESTADAS DURANTE EL SEGUNDO TRIMESTRE 2017

### ENCUESTAS CONTESTADAS POR LOS CIUDADANOS





# Respuestas a las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias, felicitaciones y denuncias (PQRSDF)

## RESULTADOS DE LA CONSULTA POR PREGUNTA

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





# Respuestas a las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias, felicitaciones y denuncias (PQRSDF)

## RESULTADOS DE LA CONSULTA POR PREGUNTA

**Califique el tiempo de respuesta utilizado para resolver su solicitud**

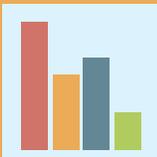




# Respuestas a las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias, felicitaciones y denuncias (PQRSDF)

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





# Respuestas a las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias, felicitaciones y denuncias (PQRSDF)

## RESULTADO CONSOLIDADO

ORIENTADOR	PREGUNTA	SATISFACTORIO	INSATISFACTORIO
<b>PQRSDF</b>	¿Con la respuesta brindada considera que el Ministerio de Relaciones Exteriores resolvió su solicitud?	<b>60,71%</b>	<b>37,50%</b>
	Califique el tiempo de respuesta utilizado para resolver su solicitud	<b>60,71%</b>	<b>37,50%</b>
	¿Con la respuesta recibida considera que el lenguaje utilizado fue claro?	<b>66,07%</b>	<b>28,57%</b>



## Respuestas a las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias, felicitaciones y denuncias (PQRSDF)

### **OBSERVACIONES O SUGERENCIAS DE LAS PARTES INTERESADAS QUE ATENDIERON LA ENCUESTA**

“(…)

- Esta todo totalmente perfecto y claro satisfactorio.
- El servicio funciona de una manera excelente. Rapidez y claridad en la respuesta facilita la solución a las consultas planteadas. Agradecerles su servicio.
- Tal vez en dar más links de información que no brinde el CIAC por ejemplo si la información que pido la tiene el ministerio de trabajo, decir a donde dirigirme en el ministerio de trabajo
- Tiempo de respuesta
- La verdad es que hasta ahora el servicio que ustedes nos brindan a los ciudadanos colombianos en el exterior es excelente y no tengo queja. Pensé que me podían resolver mis inquietudes, pero tienen razón debo acercarme a la fuente indicada. ¡Gracias!!!
- Los tiempos de respuesta son exageradamente largos, es la segunda vez que me hacen ir al ministerio y no explican el motivo. es una falta de respeto y de organización.
- Nada. La respuesta es muy rápida.
- Me aclararon las dudas que tenía, por ahora creo que todo está muy bien con la respuesta. Mil gracias.
- Estoy satisfecha con la información aportada por su amabilidad gracias por una mejor comunicación entre colombianos.
- Que contesten con prontitud cuando se llama por teléfono para aclarar algunas dudas.  
“(…)”



## Respuestas a las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias, felicitaciones y denuncias (PQRSDF)

### MEJORAS

Se implementaron acciones de mejora para la aplicación de la política de lenguaje claro en la respuesta que se brinda al usuario con el fin de hacer más clara y precisa la respuesta.

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 tanto por el líder asignado en operación como por el coordinador del CIAC.

La entidad se encuentra en proceso de adquisición de una solución tecnológica que mitigue, a través de la actualización del servicio del centro de contacto gestionado, los tiempos de respuesta a los ciudadanos por múltiples canales virtuales.



CANCILLERÍA



**MINISTERIO DE RELACIONES EXTERIORES**

DIRECCIÓN DE ASUNTOS MIGRATORIOS, CONSULARES Y DE SERVICIO AL CIUDADANO

*CENTRO INTEGRAL DE ATENCIÓN AL CIUDADANO (CIAC)*