

## **COMUNICADO A LAS PARTES INTERESADAS**

El Ministerio de Relaciones Exteriores informa que en el marco de sus componentes 'Mecanismos para Mejorar la Atención al Ciudadano' y 'Transparencia y Acceso a la Información' del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano, las actividades número 26 y 10 respectivamente, relativas a la atención del ciudadano, contaban con fecha de finalización 31 de marzo de la presente vigencia, a saber:

*“Definir la política para priorizar la atención de Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias, Denuncias y Felicitaciones - PQRSDF para niños, niñas y adolescentes e incluirlos en la normatividad interna relacionada.”*

(...)

*“Actualizar el esquema de atención de Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias, Denuncias y Felicitaciones - PQRSDF de acuerdo con los lineamientos de la Ley 1474 de 2011, Ley 1437 de 2011, Ley 1712 de 2014, Ley 1755 de 2015, Decreto 103 de 2015 y Decreto 1166 de 2016.*

Teniendo en cuenta que la implementación de una nueva plataforma tecnológica de gestión documental se encuentra en proceso, y considerando que la misma goza de un carácter más estratégico dentro de la priorización de atención de las PQRSDF, se modifica la fecha de finalización de las actividades mencionadas, con corte al 15 de diciembre de 2017.

Asimismo, y a través del sistema de gestión de calidad de este Ministerio, la Dirección de Asuntos Migratorios, Consulares y Servicio al Ciudadano a través del Grupo Interno de Trabajo Centro Integral de Atención al Ciudadano CIAC tiene incluida dentro de un plan de mejoramiento con fecha límite 15 de diciembre de 2017 una actividad relativa a *“actualizar el procedimiento SC-PT-27 denominado atención a las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias, felicitaciones con miras a incluir una política general que abarque la atención para las solicitudes de información, peticiones, quejas, reclamos, sugerencias, felicitaciones y denuncias que formulen los ciudadanos al Ministerio de Relaciones Exteriores y su Fondo Rotatorio, en el marco de la implementación de una nueva plataforma tecnológica de gestión documental”*.

Cualquier inquietud o comentario agradecemos remitirlo al correo [rendiciondecuentas@cancilleria.gov.co](mailto:rendiciondecuentas@cancilleria.gov.co)

El Ministerio sigue trabajando en el fortalecimiento de sus procesos a través de su mejora continua a efectos de ofrecer un servicio eficiente al ciudadano.

Bogotá, 09 de mayo de 2017.