

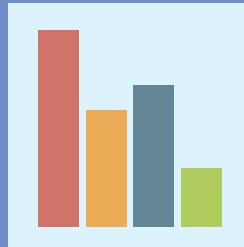
Informe atención al ciudadano

Cifras PQRSDF tramitadas durante el I trimestre 2019



El futuro
es de todos

Cancillería
de Colombia

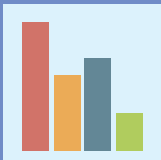


Cifras generales

Del 1 de enero al 31 de marzo de 2019

El Centro Integral de Atención al Ciudadano presenta en el siguiente informe las Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias, Denuncias y Felicitaciones-PQRSDF trámitadas durante el I Trimestre del 2019.



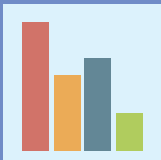


Cifras PQRSDF tramitadas durante el I trimestre 2019

El Centro Integral de Atención al Ciudadano-CIAC recibió durante el I trimestre de 2019 un total de 105.287 peticiones a través de los canales que ha dispuesto el Ministerio para atender el servicio al ciudadano.

TIPO DE SOLICITUD	CANTIDAD	%
Peticiones de Información		
Directas CIAC	103.472	98,3%
Para otras áreas	1.326	1,3%
Quejas	36	0,0%
Reclamos	388	0,4%
Sugerencias	20	0,0%
Denuncias	1	0,0%
Felicitaciones y /o agradecimientos	44	0,0%
Total	105.287	100,0%

* Se incluye el seguimiento de acuerdo a la circular No. C-DIMCS-GCIAC-18-000124 por parte del GIT Centro Integral de Atención al Ciudadano - CIAC a Peticiones ingresadas por el Sistema de Correspondencia Oficial-SICOF, que fueron 705 Peticiones.



Cifras PQRSDF tramitadas durante el I trimestre 2019

Tipo de solicitud	I TRIMESTRE 2019			
	Por resolver del IV trimestre 2018	Ingresadas	Respondidas	Pendientes por resolver en I trimestre 2019
PETICIONES*	232	104.798	104.675	355
QUEJAS	3	36	34	5
RECLAMOS	30	388	349	69
SUGERENCIAS	6	20	26	0
DENUNCIAS	0	1	1	0
FELICITACIONES Y/O AGRADECIMIENTOS	9	44	43	10
TOTAL	280	105.287	105.128	439

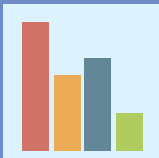
* Se incluye el seguimiento de acuerdo a la circular No. C-DIMCS-GCIAC-18-000124 por parte del GIT Centro Integral de Atención al Ciudadano - CIAC a Peticiones ingresadas por el Sistema de Correspondencia Oficial-SICOF, que fueron 705 Peticiones.

Durante el I Trimestre del 2019 ingresaron al Ministerio 105.287 Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias, Denuncias y Felicitaciones; adicional a ellas se recibieron 774 PQRSDF las cuales fueron trasladadas por competencia a otras entidades del estado colombiano.

En el mismo periodo, el Ministerio de Relaciones Exteriores de Colombia NO ha negado responder solicitudes de Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias, Denuncias y Felicitaciones.

Cabe señalar que al cierre de la vigencia 2018 se tenían pendientes por responder 280 PQRSDF, que ingresaron en el IV trimestre de 2018, las cuales fueron respondidas durante el primer trimestre de 2019.

Al cierre del primer trimestre quedaron 439 PQRSDF las que se estarán respondiendo durante el trimestre que inicia.



PQRSDF ingresadas durante el I trimestre por canal dispuesto por el Ministerio de Relaciones Exteriores



* Se incluye el seguimiento de acuerdo a la circular No. C-DIMCS-GCIAC-18-000124 por parte del GIT Centro Integral de Atención al Ciudadano - CIAC a Peticiones ingresadas por el Sistema de Correspondencia Oficial-SICOF, que fueron 705 Peticiones.

Canal de Voz*: Contempla las líneas de atención gratuita tanto en Colombia como en el exterior, el conmutador, el Sistema Interactivo de Voz-IVR y las líneas de atención directa ubicadas en las sedes del Ministerio de Relaciones Exteriores. En total están operativas 17 líneas en el canal de voz.

Correo Virtual: Incluye el Buzón Virtual “<https://pqrweb.cancilleria.gov.co>” y el correo electrónico “contactenos@cancilleria.gov.co”.

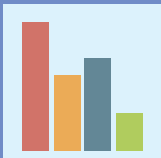
Chat: A través del cual se permite comunicación en tiempo real entre los orientadores CIAC y los ciudadanos.

Videollamada: Por este canal se puede tener comunicación simultánea de audio y video entre el ciudadano y el orientador de servicio. No es muy utilizado por los usuarios quienes prefieren otros canales de comunicación.

Redes Sociales: Instagram, Twitter y Facebook.

Correspondencia Física: Incluye los buzones de atención al público ubicados en las sedes del Ministerio, la correspondencia central y, el servicio de radicación presencial.

*En la actualidad se está tramitando la apertura de las líneas de atención gratuita internacional en Chile y Canadá. Una vez estén operativas se hará la divulgación para que los usuarios conozcan este nuevo servicio.



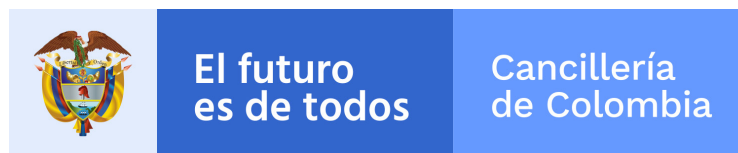
Tiempos de respuesta de las PQRSDF respondidas durante el I trimestre

PQRSDF RESPONDIDAS		
Días de respuesta	Cantidad de Solicitudes	% Respuesta por rango de tiempo
0 a 5 días	102.280	97.3%
5 a 10 días	1.886	1.8%
10 a 15 días	810	0.8%
15 a 30 días	152	0.1%
Total	105.128	100,0%



Se resalta en esta información que el 97.3% de las PQRSDF se responden dentro de los primeros 5 días de su ingreso a la entidad.

Todas las solicitudes se respondieron dentro de los términos de Ley del Artículo 14 de la Ley 1755 de 2015.



Ministerio de Relaciones Exteriores

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