

Informe atención al ciudadano

Cifras PQRSDF tramitadas durante el III Trimestre 2021



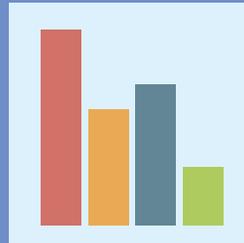
**CENTRO INTEGRAL
DE ATENCION AL CIUDADANO**



El futuro
es de todos

Cancillería
de Colombia

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



Cifras generales

Del 01 de Julio al 30 de Septiembre de 2021

El Centro Integral de Atención al Ciudadano presenta en el siguiente informe las Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias, Denuncias y Felicitaciones- PQRSDF tramitadas durante el III Trimestre del 2021.





Canales de Comunicación

El Ministerio de Relaciones Exteriores tiene habilitados los siguientes canales de comunicación para los ciudadanos:

Canales de voz

Sistema Interactivo de Voz-IVR: (57 -601) 3826999

Conmutador: (57-601) 3814000

Línea gratuita nacional: 01 8000 938 000

Línea gratuita para felicitaciones, sugerencias, peticiones, reclamos, quejas y denuncias:
0180009799899

Líneas gratuitas internacionales:

-  **Brasil:** 0800 891 0179
-  **Canadá:** 1855 561 2868
-  **Chile:** 1888 0020 1148
-  **Costa Rica:** 08000571018
-  **Ecuador:** 1800010410
-  **España:** 0900995721
-  **Estados Unidos:** 18887643326

-  **México:** 018001233242
-  **Panamá:** 011008000570054
-  **Perú:** 080055797
-  **Reino Unido:** 08082342176
-  **Venezuela:** 08001007214

Lineas de atencion directa:

- Sede Centro Cra. 5 # 9 - 03
- Sede Pasaportes Calle 53 # 10- 60
- Sede Norte AK. 19 # 98 - 03 pisos 1 Sede
- Norte AK. 19 # 98 - 03 pisos 3
- Sede Norte AK. 19 # 98 - 03 pisos



Canales de Comunicación

Videollamada <https://oceana-c2.int.comware.com.co:8443/video-cancilleria/video.html>

Chat <https://oceana-c2.int.comware.com.co:8443/chat-cancilleria/index.html?sid=1564589083066>

Redes sociales:

Twitter: @Cancillería Col

Facebook: CancilleríaColombia

Instagram: @cancilleriacol

Correo virtual y Físico

Buzón virtual:

<http://pqrs.cancilleria.gov.co/>

Correos electrónicos:

Contactenos@cancilleria.gov.co

Asistencias@cancilleria.gov.co

Quejasyreclamos@cancilleria.gov.co

Correspondencia física:

Buzones satélites y S ICOF



Cifras PQRSDf tramitadas durante el III Trimestre 2021

Los 130.969 contactos incluyen 23.984, que fueron atendidos a través de la facilidad de autogestión del IVR transaccional de la entidad. Adicionalmente, se atendieron 26.365 contactos a través del conmutador.

PQRSDf INGRESADAS EN EL III TRIMESTRE		
Tipo de Petición	Cantidad	%
Peticiones de Información		
- Respondidas por CIAC	99.776	76.18%
- Autogestión IVR	23.984	18.31%
- Canalizadas a otras áreas	6.324	4.83%
Quejas	7	0.01%
Reclamos	815	0.62%
Sugerencias	22	0.02%
Denuncias	0	0%
Felicitaciones	41	0.03%
Total	130.969	100%

Fuente: Centro Integral de Atención al Ciudadano-CIAC

PQRSDF Ingresadas y Respondidas III Trimestre de 2021

TIPO DE PETICIÓN	Por resolver del II trimestre 2021	Ingresadas	Respondidas	Pendientes por resolver III trimestre 2021
Peticiones	2.472	130.084	131.600	956
Quejas	0	7	7	0
Reclamos	0	815	815	0
Sugerencias	0	22	22	0
Denuncias	0	0	0	0
Felicitaciones y/o Agradecimientos	0	41	41	0
TOTAL	2.472	130.969	132.485	956

Fuente: Centro Integral de Atención al Ciudadano-CIAC

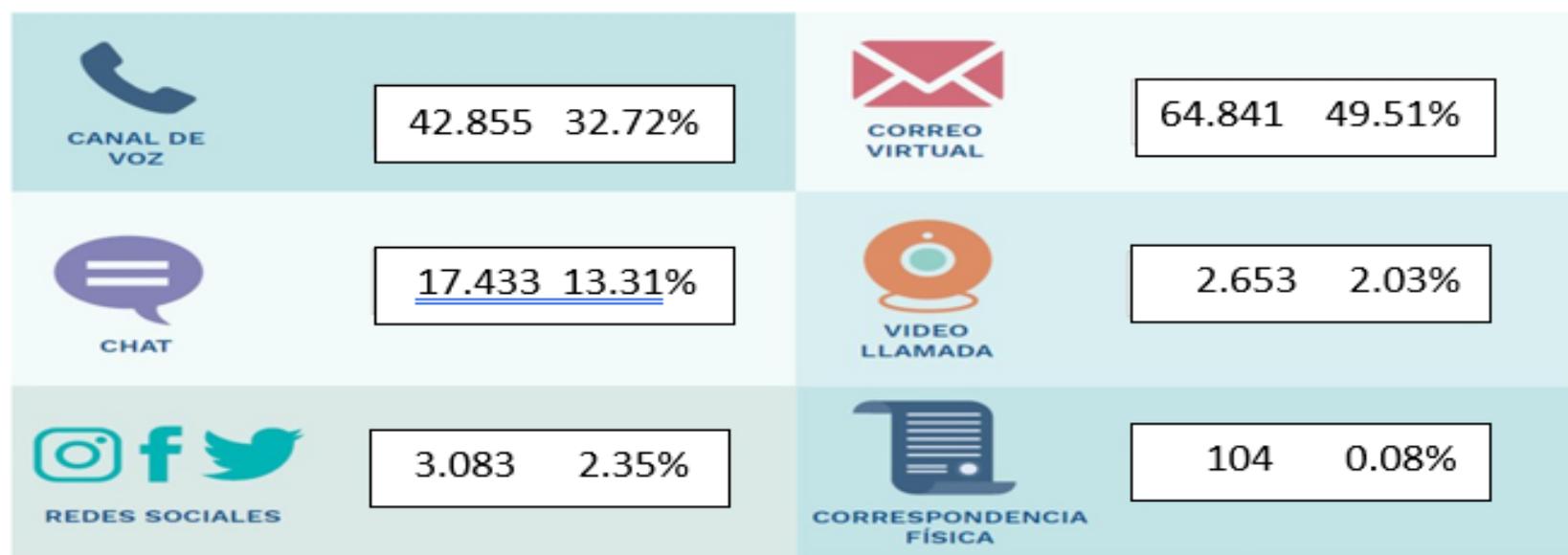
Cabe señalar que, en aplicación del principio de celeridad y oportunidad en la gestión de los derechos de petición que llegan a la Entidad, el 95% de estos son respondidos dentro de las primeras 48 horas de su ingreso al CIAC.

Durante el tercer trimestre de 2021, se llevó a cabo la puesta en operación de la nueva plataforma de administración de los canales de comunicación que administra el CIAC para el servicio al ciudadano. La nueva plataforma (Bright Pattern) integra sus facilidades con el Sistema de Administración de los Usuarios del Ministerio-CRM, proceso que se fue afinando durante los meses de agosto y septiembre de 2021.

Vale la pena aclarar que el Ministerio de Relaciones Exteriores de Colombia NO ha negado responder solicitudes de Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias, Denuncias y Felicitaciones durante la vigencia y, dentro de las peticiones gestionadas fueron trasladadas por competencia a otras entidades 1.881.

PQRSDF Ingresadas por Canal de Comunicación durante el III Trimestre de 2021

130.969 **Peticiones**



Fuente: Centro Integral de Atención al Ciudadano-CIAC

Canal de voz: Esta cifra incluye todas las líneas de voz. Los contactos que fueron atendidos por el IVR-transaccional ascendieron a 23.984 y, 18.871 pasaron a ser atendidos por agentes físicos en el Trimestre.

El CIAC sigue atendiendo las llamadas que ingresan por las líneas gratuitas internacionales que han sido habilitadas en los siguientes países: Brasil, Canadá, Chile, Costa Rica, Ecuador, España, Estados Unidos, México, Panamá, Perú, Reino Unido y Venezuela, líneas que cubren un potencial de colombianos de 5.2 millones que representan el 95% de la población de connacionales en el exterior, de acuerdo con el “Estudio de Caracterización de los Usuarios que atiende cada uno de los Consulados de Colombia en el Exterior” realizado por el Ministerio de Relaciones Exteriores y presentado en noviembre de 2020.

El estado de los trámites de apostilla o legalización, visas, pasaporte y nacionalidad siguen siendo atendidos a través del IVR transaccional marcando (+57 601) 3814000 opción 2 o por medio del (+57 601) 3826999 en la opción “estado de trámite”.

En todos los pies de página de los sitios web tanto del Ministerio como de las misiones de Colombia en el exterior se identifica una leyenda "ATENCIÓN AL CIUDADANO" que permite seleccionar el enlace que lleva al usuario al buzón virtual, el cual es atendido 24 horas al día los 7 días a la semana por el CIAC, junto con los demás canales de atención.

Desde el segundo trimestre de 2021 se universalizó la encuesta de satisfacción por los servicios prestados por el Ministerio a través de las sedes en Colombia y las misiones diplomáticas y consulares en el exterior, la cual puede ser diligenciada por los usuarios en cualquiera de las páginas oficiales del Ministerio.

Autogestión de los usuarios en la página web en trámites y servicios al III Trimestre de 2021

Bajo los principios de eficacia, eficiencia, celeridad, especialidad, multicanalidad, ventanilla única, autocontrol y autogestión el CIAC se encuentra mejorando continuamente sus procesos y las respuestas a los ciudadanos en las solicitudes ingresadas a través de los diferentes canales de comunicación del Ministerio de Relaciones Exteriores.

En el siguiente cuadro se registra la autogestión de las consultas realizadas por los usuarios a la fecha de corte, clasificadas por tipo de trámite:

Mes/Tema Consultado	Apostilla y Legalización	Pasaportes	Visas	Nacionalidad	Cooperación Judicial	Otros Trámites en el Exterior	Total
Enero	296.836	576.531	270.873	54.760	2.379	44.859	1.246.238
Febrero	336.065	502.374	231.550	53.887	2.759	60.790	1.187.425
Marzo	370.900	500.535	225.623	50.495	3.100	69.443	1.220.096
Abril	332.825	507.776	215.680	45.606	3.112	62.259	1.167.258
Mayo	337.959	958.006	212.924	49.893	3.341	70.952	1.633.075
Junio	347.331	1.057.428	221.626	48.730	3.145	64.468	1.742.728
Julio	397.040	962.581	224.815	48.896	2.760	51.496	1.678.588
Agosto	367.094	792.038	232.248	58.635	2.998	58.298	1.511.311
Septiembre	412.276	989.288	235.706	58.608	3.139	55.292	1.754.309
Total	3.198.326	6.846.557	2.071.045	469.510	26.733	537.857	13.150.028

Fuente: Centro Integral de Atención al Ciudadano-CIAC

Ministerio de Relaciones Exteriores

Dirección de Asuntos Migratorios, Consulares y Servicio al Ciudadano Centro

Integral de Atención al Ciudadano (CIAC)



El futuro
es de todos

Cancillería
de Colombia