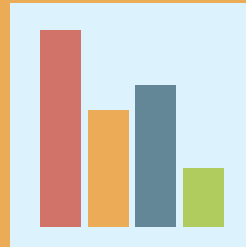


INFORME ATENCIÓN AL CIUDADANO

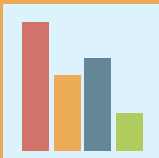
RESULTADOS ENCUESTAS DE SATISFACCIÓN SERVICIO AL CIUDADANO MINISTERIO DE RELACIONES EXTERIORES





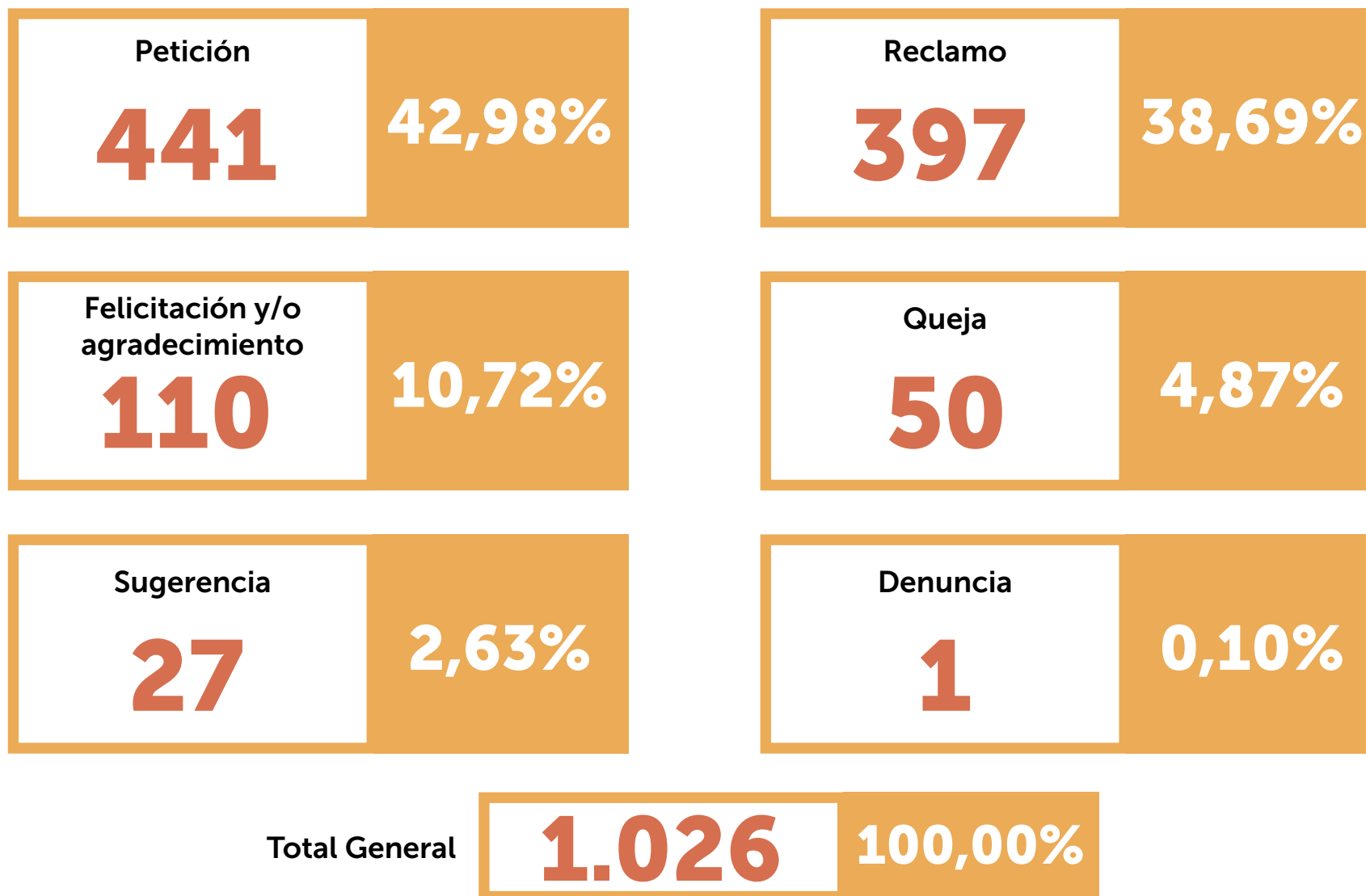
CIFRAS GENERALES

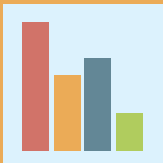
(ENERO - MARZO 2017)



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

TOTAL DE PQRSDF RESUELTAS DURANTE EL PRIMER TRIMESTRE 2017

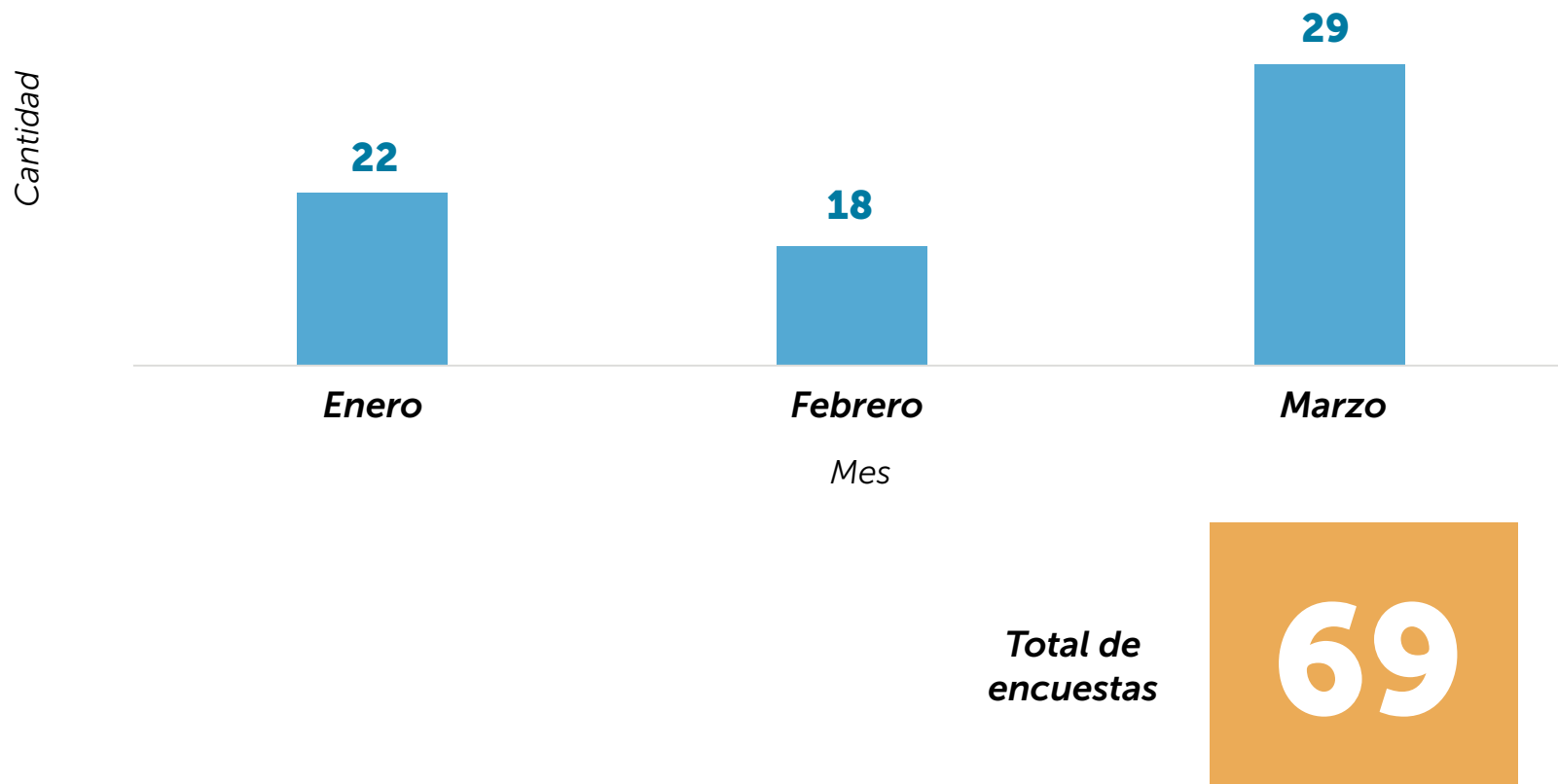


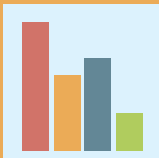


Respuestas a las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias, felicitaciones y denuncias (PQRSDF)

TOTAL DE ENCUESTAS CONTESTADAS DURANTE EL PRIMER TRIMESTRE 2017

ENCUESTAS CONTESTADAS POR LOS CIUDADANOS



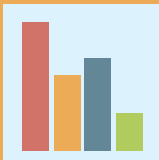


Respuestas a las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias, felicitaciones y denuncias (PQRSDF)

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)

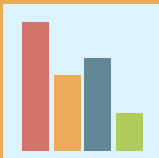
RESULTADOS DE LA CONSULTA POR PREGUNTA

Califique el tiempo de respuesta utilizado para resolver su solicitud



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

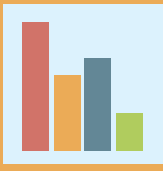




Respuestas a las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias, felicitaciones y denuncias (PQRSDF)

RESULTADO CONSOLIDADO

ORIENTADOR	PREGUNTA	SATISFACTORIO	INSATISFACTORIO
PQRSDF	¿Con la respuesta brindada considera que el Ministerio de Relaciones Exteriores resolvió su solicitud?	59,42%	40,58%
	Califique el tiempo de respuesta utilizado para resolver su solicitud	60,87%	39,13%
	¿Con la respuesta recibida considera que el lenguaje utilizado fue claro?	69,57%	30,43%

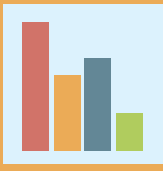


Respuestas a las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias, felicitaciones y denuncias (PQRSDF)

OBSERVACIONES O SUGERENCIAS DE LAS PARTES INTERESADAS QUE ATENDIERON LA ENCUESTA

“(…)

- La respuesta a mi solicitud fue muy rápida y concreta.
 - Buenos días en mi parecer ningún aspecto la respuesta a mi pregunta fue totalmente satisfactoria.
 - En ningún aspecto todo muy claro, Muchas gracias.
 - No tengo comentario negativo.
 - Estimados amigos creo que resulta importante agradecer su ayuda por ser esta total y definitivamente eficiente y oportuna. Me hace sentir satisfecho como colombiano. También estoy a sus órdenes.
 - En respuestas por el teléfono, estuve mucho tiempo intento comunicarme telefónicamente y no fue posible.
 - Muchas gracias por la respuesta quedo muy satisfecha.
 - Tardaron demasiado en dar respuesta.
 - En el chat, he intentado hacer la misma consulta y me es más rápida por correo... pero igualmente fue rápida la respuesta. muchas gracias por su atención.
 - Estoy contenta con la respuesta que me dieron. Hasta el momento me parece todo bien
 - Podrían mejorar en el tiempo de respuesta.
 - Responder con mayor brevedad, así sea para tan sólo decir cuánto tiempo podrían tardar.
 - En el tiempo de respuesta a las solicitudes
 - Mejorar los tiempos de respuesta
- (…)”



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.



CANCILLERÍA



MINISTERIO DE RELACIONES EXTERIORES

DIRECCIÓN DE ASUNTOS MIGRATORIOS, CONSULARES Y DE SERVICIO AL CIUDADANO

CENTRO INTEGRAL DE ATENCIÓN AL CIUDADANO (CIAC)