

Informe atención al ciudadano

Cifras PQRSDF tramitadas durante el I trimestre 2020

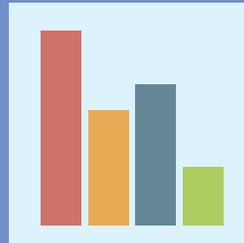


**CENTRO INTEGRAL
DE ATENCION AL CIUDADANO**



El futuro
es de todos

Cancillería
de Colombia



Cifras generales

Del 01 de enero al 31 de marzo de 2020

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 2020.





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 -1) 3826999

Conmutador: (57-1) 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: @CancilleríaCol

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 SICOF



Cifras PQRSDf tramitadas

A continuación se presentan los requerimientos realizados ante el Ministerio de Relaciones Exteriores, según el tipo de petición:

PQRSDf INGRESADAS EN EL I TRIMESTRE		
Tipo de Petición	Cantidad	%
Peticiones de Información		
- Respondidas por CIAC	80.597	96,45%
- Canalizadas a otras áreas (*)	2.772	3,32%
Quejas	15	0,02%
Reclamos	99	0,12%
Sugerencias	40	0,05%
Denuncias	2	0,00%
Felicitaciones	38	0,24%
Total	83.563	100%

(*) Las peticiones radicadas en el G.I.T. de correspondencia para efectos del seguimiento y control se incluyeron dentro de las peticiones canalizadas, en concordancia con la Circular No. C-DIMCS-GCIAC-19-000073 del 13 de agosto de 2019.

TIPO DE PETICIÓN	Por resolver del IV trimestre 2019	Ingresadas	Respondidas	Pendientes por resolver I trimestre 2020
Peticiones	711	83.369	83.175	905
Quejas	0	15	15	0
Reclamos	0	99	99	0
Sugerencias	0	40	40	0
Denuncias	0	2	2	0
Felicitaciones y/o Agradecimientos	0	38	38	0
TOTAL	711	83.563	83.369	905

En cuanto a los reclamos se resalta la inconformidad de los usuarios por la congestión para ser atendidos a través de los canales de atención directa (voz, chat y videollamada) en horas pico. Para subsanar esto la administración ha contemplado la contratación de ocho (8) agentes profesionales del outsourcing de personal del CIAC para atender en el horario transversal de mayor demanda de estos servicios.

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 97% de los derechos de petición fueron respondidos directamente por el GIT Centro Integral de Atención al Ciudadano-CIAC. A su vez, el Ministerio de Relaciones Exteriores de Colombia NO ha negado responder solicitudes de Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias, Denuncias y Felicitaciones durante el I trimestre de 2020.

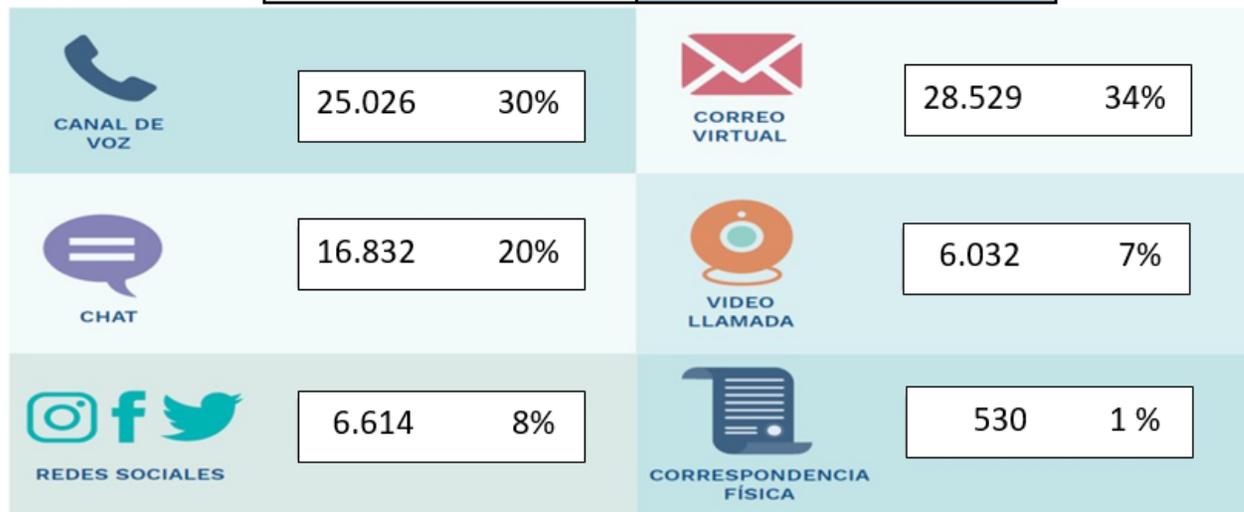


PQRSDf ingresadas a través de los canales dispuestos por el Ministerio de Relaciones Exteriores

Contacto CIAC por canal

83.563

Peticiones



Fuente: Centro Integral de Atención al Ciudadano

Canal de voz: Esta cifra incluye todas las líneas de voz sin incluir las interacciones atendidas por el agente/orientador en rol conmutador.

Canal de correo virtual: En esta ocasión las peticiones ingresadas por los buzones satélite fueron registradas en la plataforma virtual y, se encuentran incluidas en la cifra del canal de correos.

Es importante señalar que dado la alerta sanitaria mundial el Ministerio de Relaciones Exteriores de Colombia adoptó una política de prevención de contaminación del COVID-19 en la cual se favoreció el trabajo en casa.

En el siguiente enlace se puede encontrar la información de los canales que se encuentran habilitados para la atención: <https://www.cancilleria.gov.co/newsroom/news/consulte-canales-comunicarse-cancilleria-247>

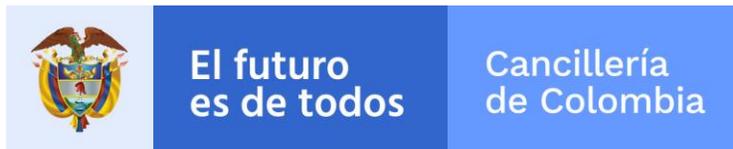


Medición de la satisfacción del servicio al ciudadano

De acuerdo con las encuestas contestadas por los usuarios la satisfacción por la atención recibida de parte del CIAC, alcanzó el 95% durante el I trimestre de 2020. El siguiente cuadro resume los resultados de las encuestas:

Nivel de satisfacción en las preguntas	¿La información brindada le dio claridad sobre el trámite y/o servicio consultado?		¿El tiempo de acceso al canal ofrecido fue razonable?		¿Qué tan satisfecho se sintió con la atención recibida por parte del orientador de servicio-CIAC?	
Satisfecho	9.128	93%	7.066	71%	9.404	95%
Insatisfecho	735	7%	2.820	29%	504	5%
Total general	9.863	100%	9.886	100%	9.908	100%

Fuente: Centro Integral de Atención al Ciudadano



Ministerio de Relaciones Exteriores

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