

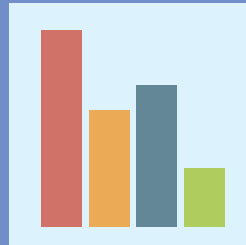
Informe atención al ciudadano

Cifras PQRSDF tramitadas durante el II trimestre 2020



El futuro es de todos

Cancillería de Colombia

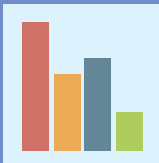


Cifras generales

Del 01 de abril al 30 de junio 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 II 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:

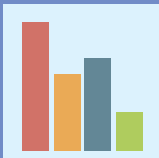
Sede Centro Cra. 5 # 9-03

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:

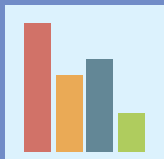
<http://pqrs.cancilleria.gov.co/>

Correo electrónico:

Contactenos@cancilleria.gov.co

Correspondencia física:

Buzones satélites en las sedes de Bogotá y Oficina de correspondencia.



Cifras PQRSDf tramitadas

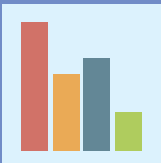
A continuación se presentan los requerimientos realizados ante el Ministerio de Relaciones Exteriores, según el tipo de petición:

| PQRSDf INGRESADAS EN EL I TRIMESTRE | | |
|-------------------------------------|---------------|-------------|
| Tipo de Petición | Cantidad | % |
| Peticiones de Información | | |
| Respondidas por CIAC | 73.520 | 79,8% |
| Autogestión IVR | 16.628 | 18,0% |
| Canalizadas a otras áreas | 1.761 | 1,9% |
| Quejas | 8 | 0,01% |
| Reclamos | 67 | 0,07% |
| Sugerencias | 33 | 0,03% |
| Denuncias | 2 | 0,00% |
| Felicitaciones | 107 | 0,12% |
| Total | 92.126 | 100% |

| TIPO DE PETICIÓN | Por resolver del I trimestre 2020 | Ingresadas | Respondidas | Pendientes por resolver II trimestre 2020 |
|------------------------------------|-----------------------------------|---------------|---------------|---|
| Peticiones | 905 | 91.909 | 91.551 | 1.263 |
| Quejas | 0 | 8 | 8 | 0 |
| Reclamos | 0 | 67 | 64 | 3 |
| Sugerencias | 0 | 33 | 33 | 0 |
| Denuncias | 0 | 2 | 2 | 0 |
| Felicitaciones y/o Agradecimientos | 0 | 107 | 107 | 0 |
| TOTAL | 905 | 92.126 | 91.765 | 1.266 |

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 98% 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.

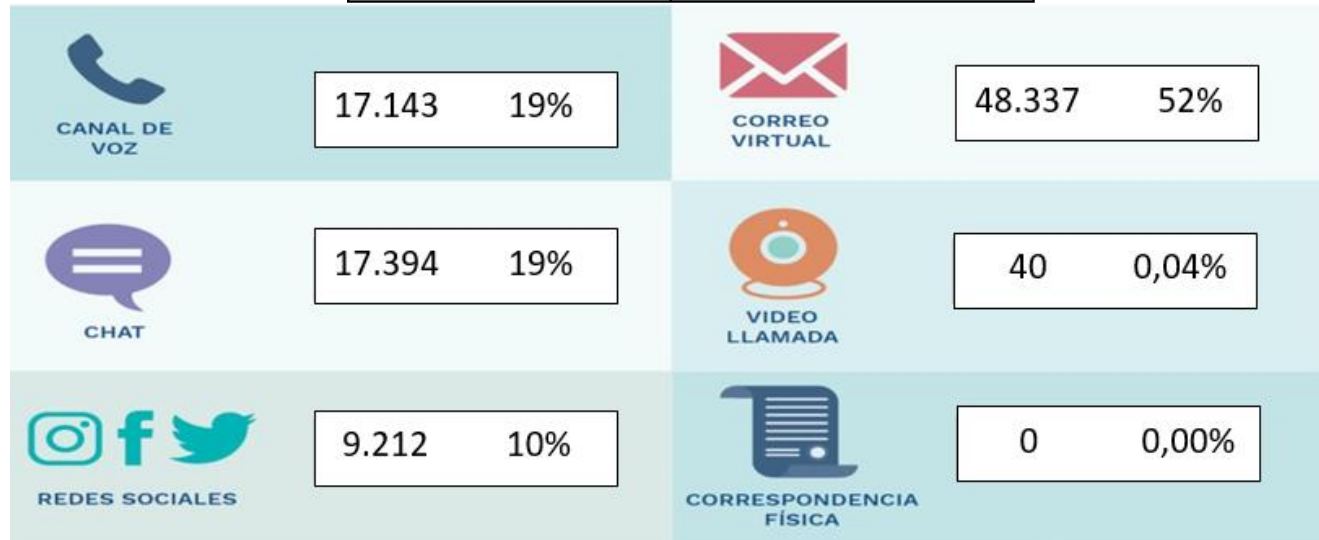


PQRSDf ingresadas a través de los canales dispuestos por el Ministerio de Relaciones Exteriores

Contacto CIAC por canal

92.126

Peticiones

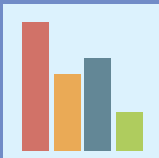


Canal de voz: Esta cifra corresponde a las 16.628 solicitudes de información gestionadas directamente por el ciudadano a través del sistema de contestación automático transaccional IVR sobre el estado de los trámites más 515 interacciones contabilizadas por el canal de voz desde su reapertura realizada el 17 de junio de 2020 una vez el proveedor contratista superó las dificultades en la operación de este canal.

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 junio la atención a través de los canales de voz y videollamada se logró habilitar después de haber realizado pruebas y verificaciones al funcionamiento de estos con el proveedor contratista.

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>

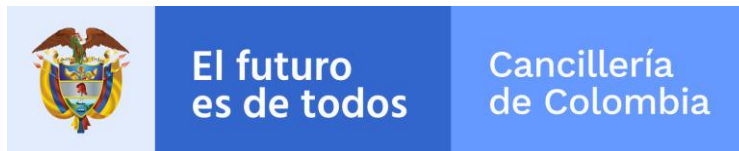


Medición de la satisfacción del servicio al ciudadano

De acuerdo con las encuestas contestadas por los usuarios la satisfacción por la atención recibida de parte del CIAC, alcanzó el 76% 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? | |
|--|--|-------------|---|-------------|---|-------------|
| | Respuestas | Porcentaje | Respuestas | Porcentaje | Respuestas | Porcentaje |
| Satisfecho | 2.474 | 70% | 2.654 | 75% | 2.692 | 76% |
| Insatisfecho | 1.045 | 30% | 867 | 25% | 844 | 24% |
| Total general | 3.519 | 100% | 3.521 | 100% | 3.536 | 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)