

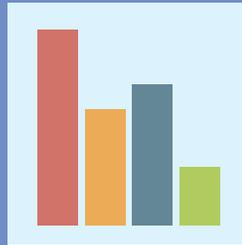
Informe atención al ciudadano

Cifras PQRSDF tramitadas durante el IV trimestre 2018



El futuro
es de todos

Cancillería
de Colombia



Cifras generales

Del 1 de octubre al 31 de diciembre de 2018

El Centro Integral de Atención al Ciudadano presenta en el siguiente informe las Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias, Denuncias y Felicitaciones-PQRSDF trámitadas durante el IV Trimestre del 2018.





Cifras PQRSDF tramitadas durante el IV trimestre 2018

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

Tipo de solicitud	Por resolver del IV trimestre 2017	PQRSDF AÑO 2018		Por resolver en 2019
		INGRESADAS	RESPONDIDAS	
PETICIÓN*	158	7.935	7.861	232
QUEJA	0	185	182	3
RECLAMO	0	1.685	1.655	30
SUGERENCIA	6	143	143	6
DENUNCIA	0	15	15	0
FELICITACIÓN Y/O AGRADECIMIENTO	9	353	353	9
TOTAL	173	10.316	10.209	280

* Se incluye el seguimiento por parte del GIT Centro Integral de Atención al Ciudadano a Peticiones ingresadas por el Sistema de Correspondencia Oficial-SICOF.



Cifras PQRSDF tramitadas durante el IV trimestre 2018

Tipo de solicitud	Pendientes por resolver del IV trimestre 2017	I trimestre 2018	
		INGRESADAS	RESPONDIDAS
PETICIÓN*	158	1.912	2.070
QUEJA	0	50	42
RECLAMO	0	353	304
SUGERENCIA	6	28	33
DENUNCIA	0	7	5
FELICITACIÓN Y/O AGRADECIMIENTO	9	71	73
TOTAL	173	2.421	2.527

Tipo de solicitud	Pendientes por resolver del I trimestre 2017	II trimestre 2018	
		INGRESADAS	RESPONDIDAS
PETICIÓN*	0	1.814	1.791
QUEJA	8	44	49
RECLAMO	49	456	451
SUGERENCIA	1	39	38
DENUNCIA	2	2	4
FELICITACIÓN Y/O AGRADECIMIENTO	7	93	86
TOTAL	67	2.448	2.419

* Se incluye el seguimiento por parte del GIT Centro Integral de Atención al Ciudadano a Peticiones ingresadas por el Sistema de Correspondencia Oficial-SICOF.



Cifras PQRSDF tramitadas durante el IV trimestre 2018

Tipo de solicitud	Pendientes por resolver del II trimestre 2017	III trimestre 2018	
		INGRESADAS	RESPONDIDAS
PETICIÓN*	23	2.208	2.117
QUEJA	3	47	49
RECLAMO	54	541	539
SUGERENCIA	2	51	44
DENUNCIA	0	2	2
FELICITACIÓN Y/O AGRADECIMIENTO	14	113	119
TOTAL	96	2.962	2.870

Tipo de solicitud	Pendientes por resolver del III trimestre 2017	IV trimestre 2018		Pendientes por resolver del IV trimestre
		INGRESADAS	RESPONDIDAS	
PETICIÓN*	114	2.001	1.883	232
QUEJA	1	44	42	3
RECLAMO	56	335	361	30
SUGERENCIA	9	25	28	6
DENUNCIA	0	4	4	0
FELICITACIÓN Y/O AGRADECIMIENTO	8	76	75	9
TOTAL	188	2.485	2.393	280

* Se incluye el seguimiento por parte del GIT Centro Integral de Atención al Ciudadano a Peticiones ingresadas por el Sistema de Correspondencia Oficial-SICOF.

Durante el 2018 el Ministerio de Relaciones Exteriores de Colombia no rechazó solicitudes para responder PQRSDF.

En el IV trimestre de 2018, cabe señalar que adicional a las **2.485** PQRSDF ingresadas, se trasladaron a otras instituciones un total de **864** PQRSDF por competencia.



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

PQRSDF/Canal de Ingreso	Correo Virtual	Canal Voz	Correspondencia Física	Redes Sociales	Total
PETICIÓN	811	233	950	7	2.001
QUEJA	36	1	7	-	44
RECLAMO	307	8	19	1	335
SUGERENCIA	16	0	9	-	25
DENUNCIA	4	0	0	-	4
FELICITACIÓN Y/O AGRADECIMIENTO	56	0	20	-	76
TOTAL	1.230	242	1.005	8	2.485
% Participación por Canal	49,50%	9,74%	40,44%	0,32%	100%

El canal de ingreso de PQRSDF más utilizado por los ciudadanos durante el IV Trimestre fue el correo virtual, el cual comprende dos canales de atención al ciudadano:

el Buzón Virtual <https://pqrweb.cancilleria.gov.co> y

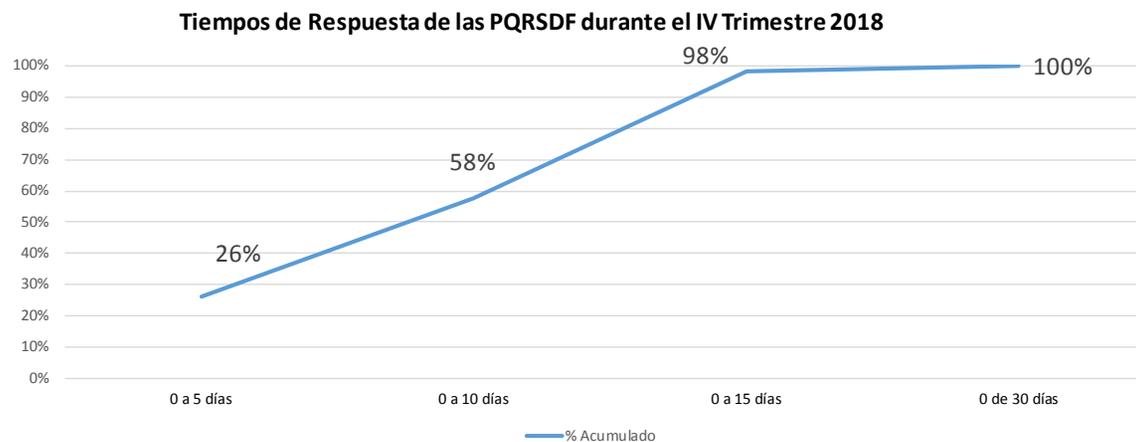
el correo electrónico contactenos@cancilleria.gov.co.



Tiempos de respuesta de las PQRSDf respondidas durante el IV trimestre

TOTAL DE SOLICITUDES RESPONDIDAS			
Días de respuesta	Cantidad de Solicitudes	Acumulado Trimestre	% Acumulado
0 a 5 días	632	632	26%
0 a 10 días	751	1.383	58%
0 a 15 días	971	2.354	98%
0 de 30 días	39	2.393	100%
TOTAL	2.393		

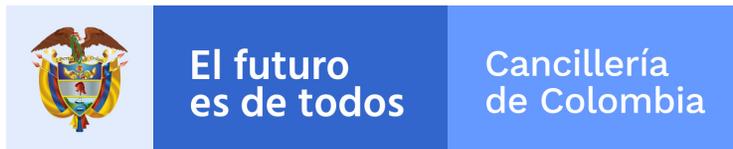
% de PQRSDf Resueltas IV Trimestre



Rango de tiempo de respuesta de las PQRSDf

El **98%** de las respuestas a las PQRSDf durante el IV Trimestre se realizaron antes de cumplirse 15 días hábiles desde 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)