

Informe atención al ciudadano

# Cifras PQRSDF tramitadas durante el III trimestre 2019

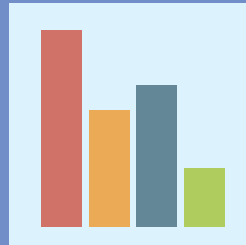


**CENTRO INTEGRAL  
DE ATENCION AL CIUDADANO**



El futuro  
es de todos

Cancillería  
de Colombia



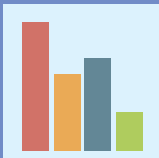
# Cifras generales

Del 01 de julio al 30 de septiembre de 2019

---

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 2019.





# 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

**Líneas de atención directa:**

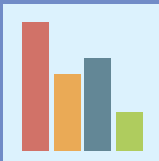
Sede Centro Cra. 5 # 9-03

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:**

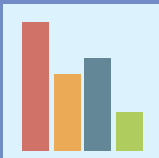
[Contactenos@cancilleria.gov.co](mailto:Contactenos@cancilleria.gov.co)

[Asistencias@cancilleria.gov.co](mailto:Asistencias@cancilleria.gov.co)

[Quejasyreclamos@cancilleria.gov.co](mailto:Quejasyreclamos@cancilleria.gov.co)

### **Correspondencia física:**

Buzones satélites y SICO F



# Cifras PQRSDf tramitadas durante el III trimestre 2019

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

PQRSDf INGRESADAS EN EL III TRIMESTRE				
Tipo de solicitud	Julio	Agosto	Septiembre	Total
<b>Peticiones*</b>	19.837	10.450	24.621	54.908
<b>Quejas</b>	1	1	22	24
<b>Reclamos</b>	4	13	47	64
<b>Sugerencias</b>	0	5	19	24
<b>Denuncias</b>	0	1	2	3
<b>Felicitaciones</b>	0	1	25	26
<b>Total</b>	<b>19.842</b>	<b>10.471</b>	<b>24.736</b>	<b>55.049</b>

(\*) incluyen las 545 peticiones radicadas en el G.I.T. de Correspondencia, a las cuales se les realiza seguimiento de acuerdo con la Circular No. C-DIMCS-GCIAC-19-000073 del 13 de agosto de 2019.

Fuente: GIT Correspondencia /GIT Centro Integral de Atención al Ciudadano

TIPO DE SOLICITUD	Por resolver del II trimestre 2019	Ingresadas	Respondidas	Pendientes por resolver III trimestre 2019
<b>Peticiones</b>	172	54.908	55.080	0
<b>Quejas</b>	1	24	25	0
<b>Reclamos*</b>	6	64	70	0
<b>Sugerencias</b>	3	24	27	0
<b>Denuncias</b>	0	3	3	0
<b>Felicitaciones y/o Agradecimientos</b>	17	26	43	0
<b>TOTAL</b>	<b>199</b>	<b>55.049</b>	<b>55.248</b>	<b>0</b>

\* Se incluye el seguimiento de acuerdo con la circular No. C-DIMCS-GCIAC-18-000124 por parte del GIT Centro Integral de Atención al Ciudadano - CIAC a Peticiones ingresadas por el Sistema de Correspondencia Oficial-SICOF, que fueron 545 Peticiones.

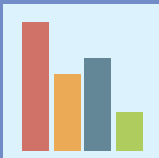
\*\*En lo correspondiente a los Reclamos ingresados básicamente están asociados al sistema de agendamento de citas, a la congestión en los canales de comunicación, a los problemas técnicos que han afectado los sistemas como SITAC y, al retraso en el envío de los documentos finales a los interesados.

Durante el III Trimestre del 2019 ingresaron al Ministerio 55.049 Solicitudes de Información, Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias, Denuncias y Felicitaciones; adicional a ellas se recibieron 86 PQRSDf las cuales fueron trasladadas por competencia a otras entidades del estado colombiano.

En el mismo periodo, el Ministerio de Relaciones Exteriores de Colombia ha negado responder 0 solicitudes de Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias, Denuncias y Felicitaciones.

Cabe señalar que al cierre del trimestre se tenían pendientes por responder 199 PQRSDf que ingresaron en el II trimestre de 2019, las cuales fueron respondidas durante el tercer trimestre de 2019.

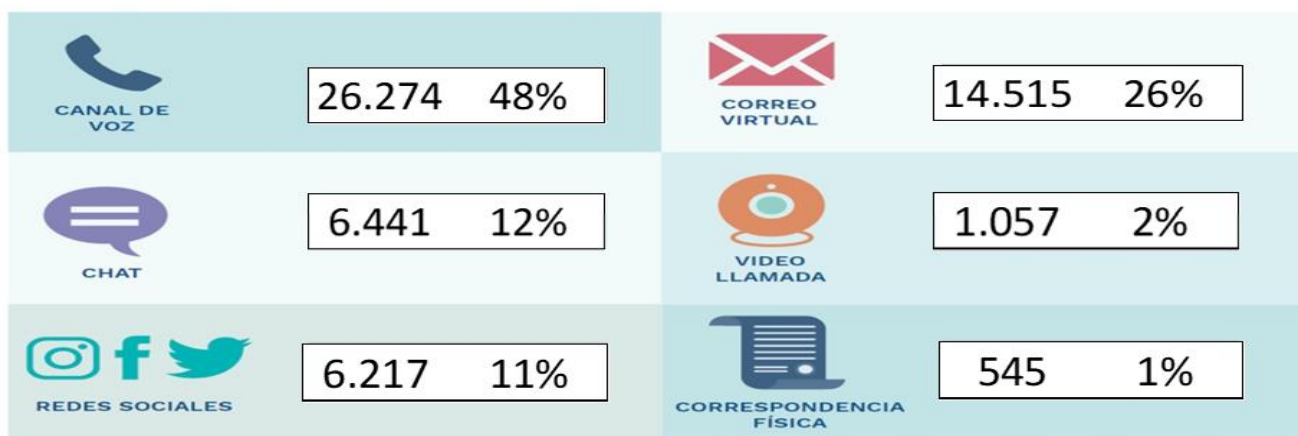
Al cierre del segundo trimestre quedaron 0 PQRSDf pendientes por resolver.



# PQRSDf ingresadas durante el III trimestre por canal dispuesto por el Ministerio de Relaciones Exteriores

## Contacto CIAC por canal

**55.049** Peticiones

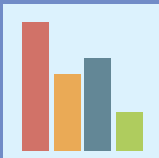


Canal de Voz: Contempla las líneas de atención gratuita tanto en Colombia como en el exterior, el conmutador, el Sistema Interactivo de Voz-IVR y las líneas de atención directa ubicadas en las sedes del Ministerio de Relaciones Exteriores. En total están operativas 17 líneas en el canal de voz.

Correo Virtual: Incluye el Buzón Virtual "<https://pqrweb.cancilleria.gov.co>" y el correo electrónico "contactenos@cancilleria.gov.co". Chat: A través del cual se permite comunicación en tiempo real entre los orientadores CIAC y los ciudadanos.

Redes Sociales: Instagram, Twitter y Facebook.

Correspondencia Física: Incluye la correspondencia central y, el servicio de radicación presencial.



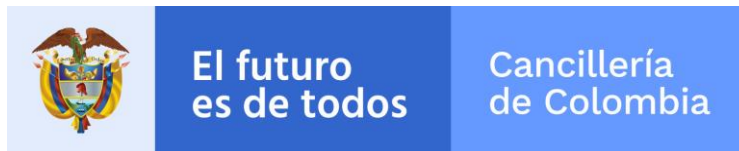
## Tiempos de respuesta de las PQRSDf resueltas durante el III trimestre

PQRSDf RESPONDIDAS		
Días de respuesta	Cantidad de Solicitudes	% Respuesta por rango de tiempo
0 a 5 días	54.988	99,53%
6 a 10 días	170	0,31%
11 a 15 días	53	0,10%
16 a 30 días	37	0,07%
<b>Total</b>	<b>55.248</b>	<b>100%</b>

Fuente: GIT Centro Integral de Atención al Ciudadano

Se resalta en esta información que el 99.53% de las PQRSDf se responden dentro de los primeros 5 días de su ingreso a la entidad.





**Ministerio de Relaciones Exteriores**

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