

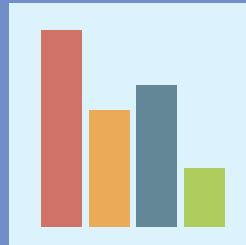
Informe atención al ciudadano

Cifras PQRSDF tramitadas durante el IV trimestre 2019



El futuro
es de todos

Cancillería
de Colombia

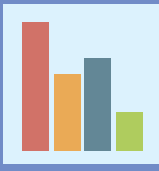


Cifras generales

Del 01 de octubre al 31 de diciembre de 2019

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 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:

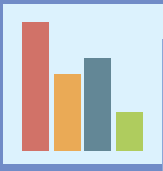
Sede Centro Cra. 5 # 9-03

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:

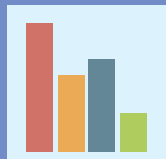
Contactenos@cancilleria.gov.co

Asistencias@cancilleria.gov.co

Quejasyreclamos@cancilleria.gov.co

Correspondencia física:

Buzones satélites y SICOF



Cifras PQRSDf tramitadas durante el IV trimestre 2019

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

PQRSDf INGRESADAS EN EL IV TRIMESTRE		
Tipo de Petición	Cantidad	%
Peticiones	82.618	99,78%
Quejas	22	0,03%
Reclamos	55	0,07%
Sugerencias	39	0,05%
Denuncias	2	0,00%
Felicitaciones	61	0,07%
Total	82.797	100%

(*) Cifra obtenida a partir del sistema de administración de canales de comunicación Avaya/Analytics; SICOE y, administrador de canal de redes sociales S1.

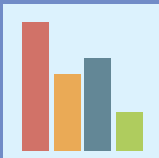
(**) Incluye 383 peticiones radicadas en el G.I.T. de Correspondencia, a las cuales el CIAC les realiza seguimiento y control, de acuerdo con la Circular No. C-DIMCS-GCIAC-19-000073 del 13 de agosto de 2019.

TIPO DE SOLICITUD	Por resolver del III trimestre de 2019	Ingresadas	Respondidas	Pendientes por resolver al IV trimestre de 2019
Peticiones	0	82.618	81.907	711
Quejas	0	22	22	0
Reclamos	0	55	55	0
Sugerencias	0	39	39	0
Denuncias	0	2	2	0
Felicitaciones y/o Agradecimientos	0	61	61	0
TOTAL	0	82.797	82.086	711

Fuente: Centro Integral de Atención al Ciudadano

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 y, por la no recepción de las notificaciones de sus trámites al correo electrónico que registraron, esto debido a problemas técnicos con las cuentas de Outlook y Hotmail, situación que finalmente fue controlada por la Dirección de Gestión de Información y Tecnología.

Cabe señalar que, en aplicación del principio de celeridad y oportunidad en la gestión de los derechos de petición que llegan a la Entidad, del 99,78% el 98% de los derechos de petición fueron respondidos directamente por el GIT Centro Integral de Atención al Ciudadano-CIAC.



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

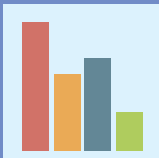
Contacto CIAC por canal

82.797 Peticiones



En el canal de voz: Durante el IV trimestre se contó con un total de 60 canales de entrada para la atención simultanea de usuarios por este medio. Para los primeros días de enero de 2020, se dispondrán 150 canales de entrada, de tal manera que se podrá atender simultáneamente una mayor cantidad de usuarios. Situación con la cual se espera reducir los tiempos de acceso a los canales de voz dispuestos por la entidad.

Vídeo llamada: Este medio de comunicación ha venido ganando participación dentro de las preferencias de los usuarios a raíz de la nueva aplicación que se dispuso para ello, la cual facilita la conexión inmediata sin tener que descargar un software para ser utilizado.



Medición de la satisfacción del servicio al ciudadano IV trimestre

De acuerdo con las encuestas contestadas por los usuarios la satisfacción por la atención recibida de parte del CIAC, alcanzó el 96% durante el IV trimestre de 2019. 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	13.309	93%	10.745	75%	13.755	96%
Insatisfecho	998	7%	3.562	25%	552	4%
Total general	14.307	100%	14.307	100%	14.307	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)