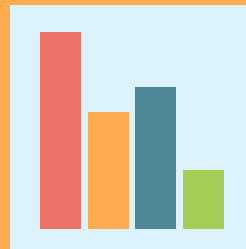


## INFORME ATENCIÓN AL CIUDADANO

RESULTADOS ENCUESTAS DE SATISFACCIÓN SERVICIO AL CIUDADANO MINISTERIO DE RELACIONES EXTERIORES

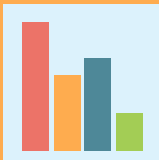




# CIFRAS GENERALES

(JULIO - SEPTIEMBRE 2016)

---



# Así nos evaluaron los ciudadanos frente a los trámites y servicios ofrecidos por el Ministerio de Relaciones Exteriores

## INDICADOR DE SATISFACCIÓN

Pasaportes Sede Norte

**98.1%**

Pasaportes Sede 53

**98.6%**

Apostilla y Legalización

**90.6%**

Visas e Inmigración

**86.1%**

Respuestas sobre las peticiones,  
quejas y reclamos (PQRSDF)

**87.9%**

Atención telefónica

**92.8%**



CANCILLERÍA



**MINISTERIO DE RELACIONES EXTERIORES**

DIRECCIÓN DE ASUNTOS MIGRATORIOS, CONSULARES Y DE SERVICIO AL CIUDADANO

*CENTRO INTEGRAL DE ATENCIÓN AL CIUDADANO (CIAC)*