

Informe atención al ciudadano

Cifras PQRSDF tramitadas durante el IV trimestre 2020

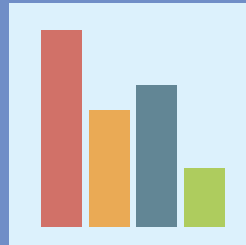


El futuro
es de todos

Cancillería
de Colombia

Dirección de Asuntos Migratorios, Consulares y Servicio al Ciudadano

Centro Integral de Atención al Ciudadano (CIAC)

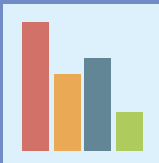


Cifras generales

Del 01 de octubre al 31 de diciembre de 2020

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

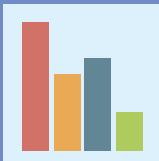
Líneas gratuitas internacionales:

-  **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: @Cancillería Col

Facebook: CancilleríaColombia

Instagram: @cancilleriacol

Correo virtual y Físico

Buzón virtual:

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

Correos electrónicos:

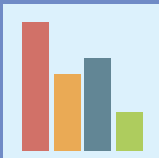
Contactenos@cancilleria.gov.co

Asistencias@cancilleria.gov.co

Quejasyreclamos@cancilleria.gov.co

Correspondencia física:

Buzones satélites y S ICOF



Cifras PQRSDf tramitadas durante el IV trimestre 2020

Los 125.297 contactos incluyen 21.351, que fueron atendidos a través de la facilidad de autogestión del IVR transaccional de la entidad. Adicionalmente, se atendieron 15.696 contactos a través del conmutador.

PQRSDf INGRESADAS EN EL IV TRIMESTRE		
Tipo de Petición	Cantidad	%
Peticiones de Información		
- Respondidas por CIAC	98.682	78.76%
- Autogestión IVR	21.351	17.04%
- Canalizadas a otras áreas	5.047	3.26%
Quejas	11	0.01%
Reclamos	140	0.11%
Sugerencias	26	0.02%
Denuncias	0	0.00%
Felicitaciones	40	0.03%
Total	125.297	100%

Fuente: Centro Integral de Atención al Ciudadano

PQRSDF Ingresadas y Respondidas IV trimestre de 2020

TIPO DE PETICIÓN	Por resolver del III trimestre 2020	Ingresadas	Respondidas	Pendientes por resolver IV trimestre 2020
Peticiones	2.263	125.080	126.674	669
Quejas	0	11	11	0
Reclamos	0	140	140	0
Sugerencias	0	26	26	0
Denuncias	0	0	0	0
Felicitaciones y/o Agradecimientos	0	40	40	0
TOTAL	2.263	125.297	126.891	669

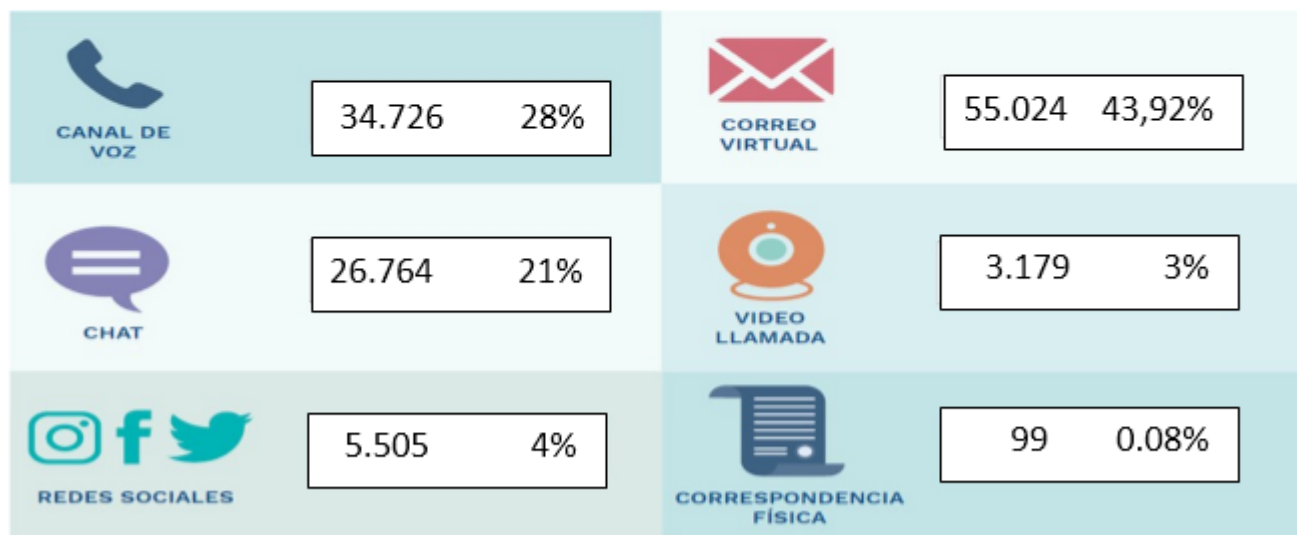
Cabe señalar que, en aplicación del principio de celeridad y oportunidad en la gestión de los derechos de petición que llegan a la Entidad, el 96% de estos son respondidos dentro de las primeras 48 horas de su ingreso al CIAC.

Durante el mes de diciembre, especialmente, la plataforma presentó incidencias en el canal de Email que ocasionaron que los derechos de petición recibidos por este medio tuviesen un retraso frente a la gestión normal de los mismos. Se espera que DIGIT y el contratista que suministra la plataforma de administración de canales resuelva definitivamente las incidencias para que en el año 2021 no vuelvan a presentarse retrasos.

Vale la pena aclarar que el Ministerio de Relaciones Exteriores de Colombia NO ha negado responder solicitudes de Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias, Denuncias y Felicitaciones durante la vigencia y, dentro de las peticiones gestionadas fueron trasladadas por competencia a otras entidades 1.041.

PQRSDF Ingresadas por Canal de Comunicación durante el IV Trimestre de 2020

125.297 **Peticiones**



Fuente: Centro Integral de Atención al Ciudadano

Canal de voz: Es importante señalar que dada 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. Los canales de atención están siendo cubiertos por los agentes en esta modalidad de trabajo en forma ininterrumpida.

El CIAC atiende las líneas gratuitas internacionales que han sido habilitadas en los siguientes países: Brasil, Canadá, Chile, Costa Rica, Ecuador, España, Estados Unidos, México, Panamá, Perú, Reino Unido y Venezuela, países que albergan 5.2 millones de connacionales, que representan el 95% de la población estimada de colombianos en el exterior, de acuerdo con el “Estudio de Caracterización de los Usuarios que atiende cada uno de los Consulados de Colombia” realizado por la Dirección de Asuntos Migratorios, Consulares y Servicio al Ciudadano-DIMCS¹.

Autogestión de los usuarios en la página web en trámites y servicios

Bajo los principios de eficacia, eficiencia, celeridad, especialidad, multicanalidad, ventanilla única, autocontrol y autogestión el GIT CIAC se encuentra mejorando continuamente sus procesos y las respuestas a los ciudadanos en las solicitudes ingresadas a través de los diferentes canales de comunicación del Ministerio de Relaciones Exteriores.

En el siguiente cuadro se registra la autogestión de las consultas realizadas por los usuarios a la fecha de corte, clasificadas por tipo de trámite:

Mes/Tema Consultado	Apostilla y Legalización	Pasaportes	Visas	Nacionalidad	Cooperación Judicial	Otros Trámites en el Exterior	Total
Enero	361.701	526.890	343.263	55.353	3.383	36.180	1.326.770
Febrero	362.073	384.668	257.184	44.343	3.592	32.253	1.084.113
Marzo	220.427	176.626	163.100	33.386	2.162	21.523	617.224
Abril	72.974	48.676	77.498	22.973	1.288	12.004	235.413
Mayo	99.409	78.787	97.530	27.833	2.164	17.898	323.621
Junio	159.254	158.612	122.813	29.184	2.128	23.153	495.144
Julio	199.859	179.962	139.429	31.674	2.082	29.842	582.848
Agosto	210.502	201.786	149.161	35.298	2.010	38.023	636.780
Septiembre	244.205	275.622	192.596	41.185	2.481	52.862	808.951
Octubre	258.111	348.430	223.526	45.589	2.414	51.777	929.847
Noviembre	273.207	422.658	214.373	43.045	2.495	48.522	1.004.300
Diciembre	250.179	360.479	189.056	33.947	1.805	39.787	875.253
Total	2.711.901	3.163.196	2.169.529	443.810	28.004	403.824	8.920.264

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)