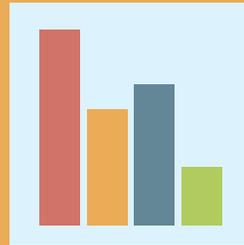


INFORME ATENCIÓN AL CIUDADANO

RESULTADOS ENCUESTAS DE SATISFACCIÓN RESPUESTAS A LAS PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS, FELICITACIONES Y DENUNCIAS (PQRSDF)





CIFRAS GENERALES

(ABRIL - JUNIO 2018)



Respuestas a las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias, felicitaciones y denuncias (PQRSDF)

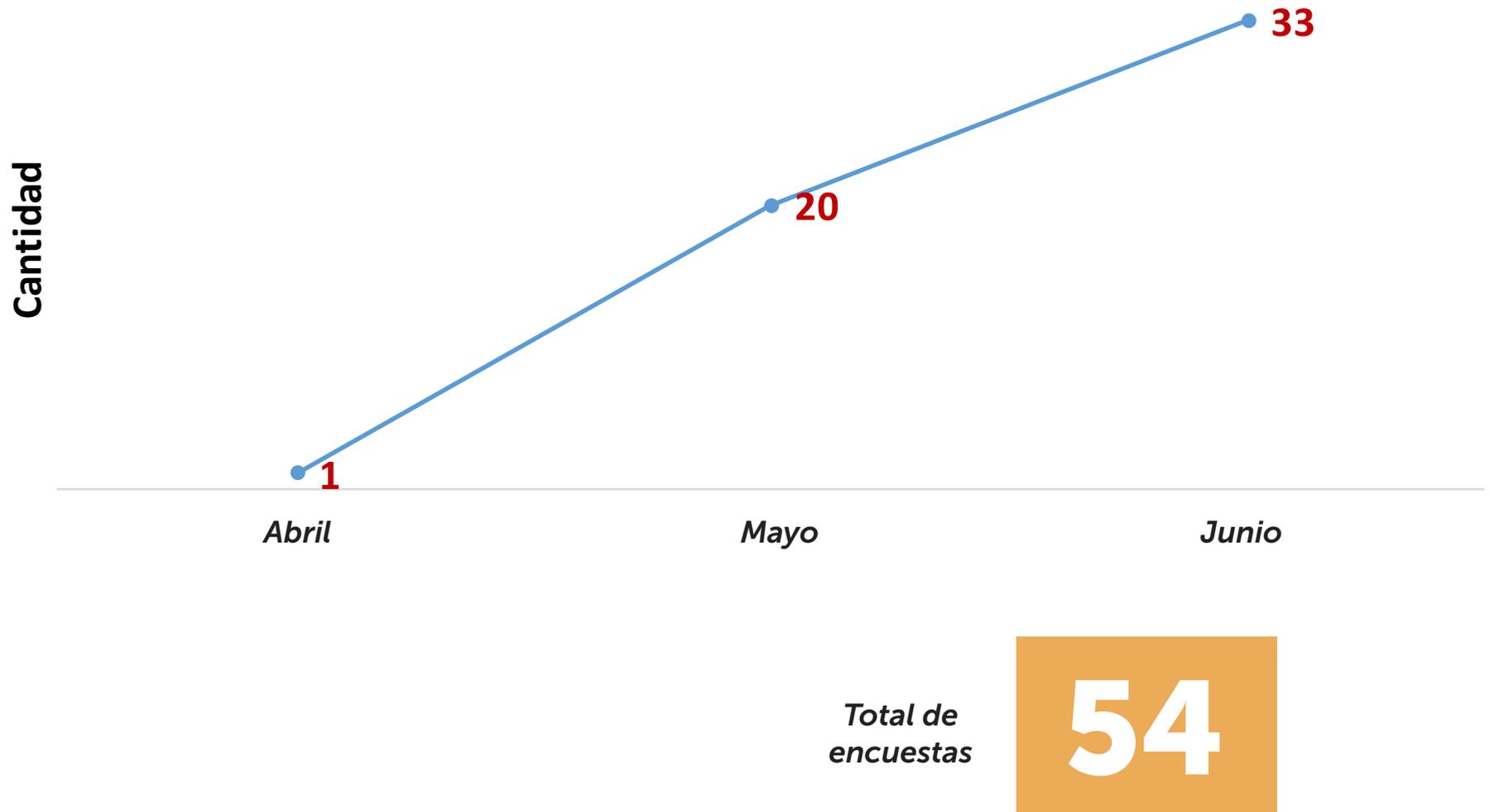
TOTAL DE PQRSDF RESUELTAS DURANTE EL SEGUNDO TRIMESTRE 2018





Respuestas a las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias, felicitaciones y denuncias (PQRSDF)

TOTAL DE ENCUESTAS CONTESTADAS DURANTE EL SEGUNDO TRIMESTRE 2018

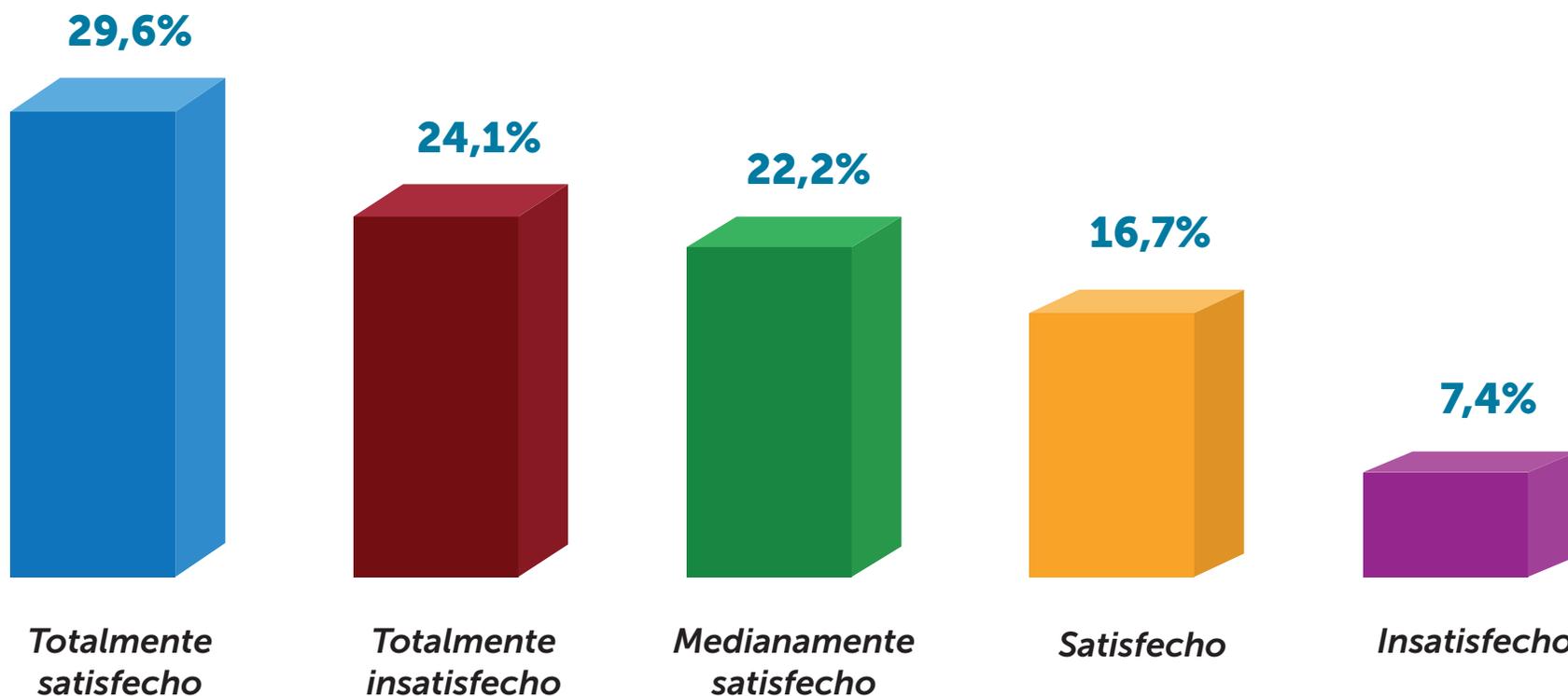




Respuestas a las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias, felicitaciones y denuncias (PQRSDF)

RESULTADOS DE LA CONSULTA POR PREGUNTA

¿Con la respuesta brindada considera que el Ministerio de Relaciones Exteriores resolvió su solicitud?

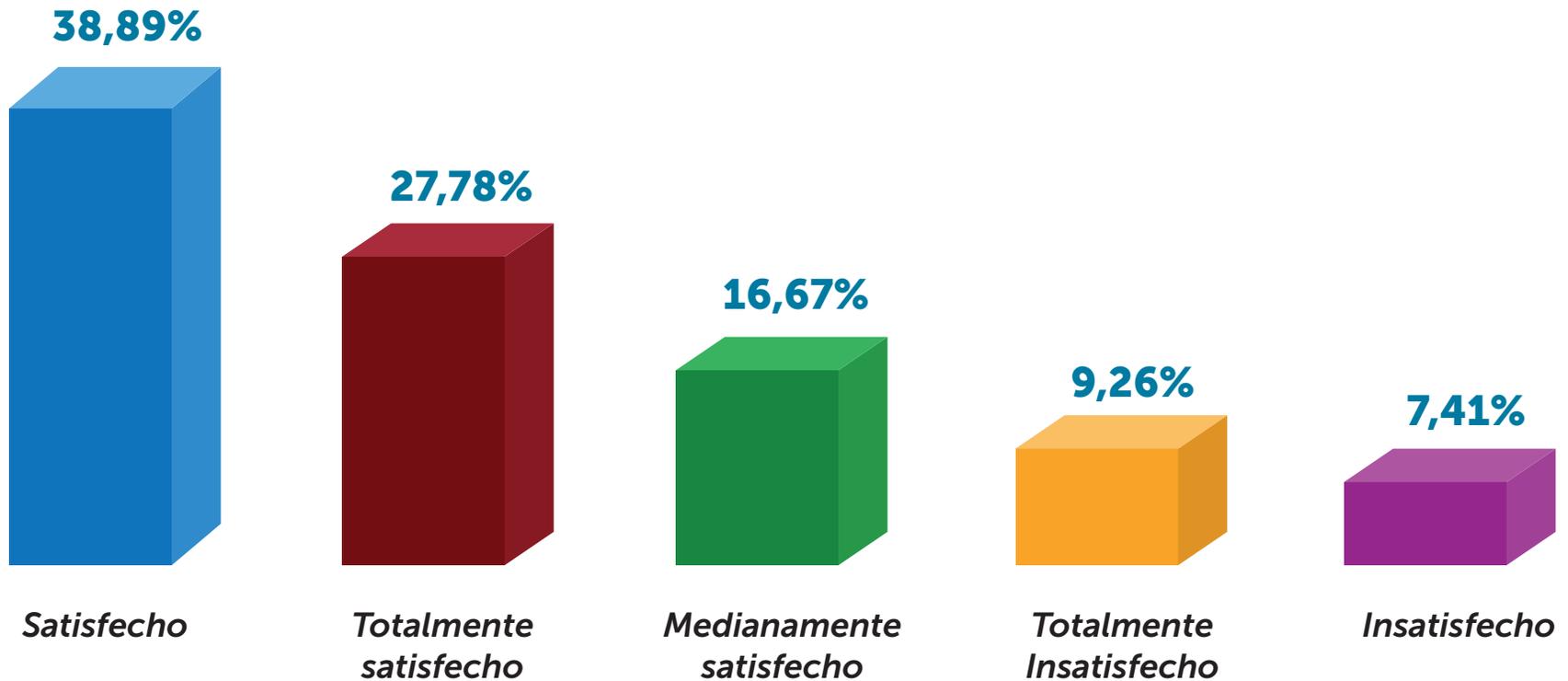




Respuestas a las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias, felicitaciones y denuncias (PQRSDF)

RESULTADOS DE LA CONSULTA POR PREGUNTA

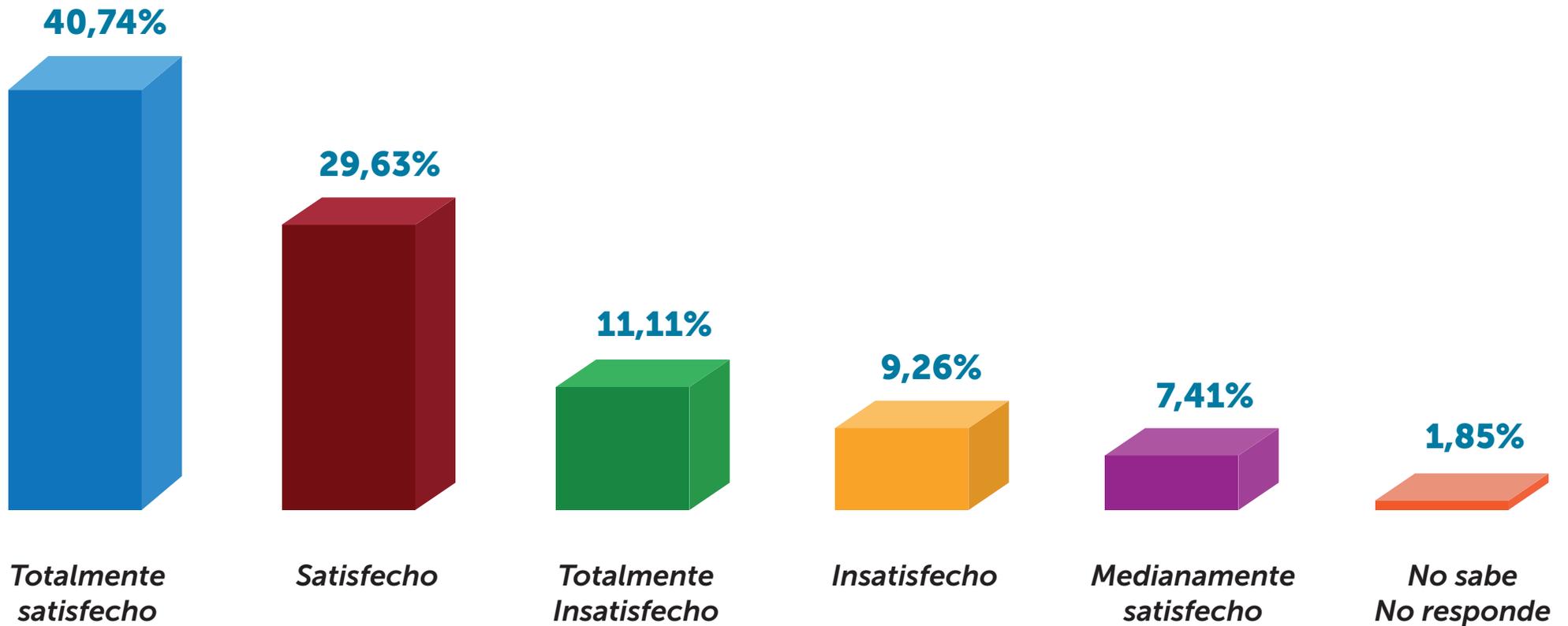
Califique el tiempo de respuesta utilizado para resolver su solicitud

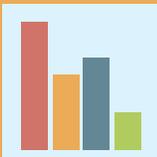




Respuestas a las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias, felicitaciones y denuncias (PQRSDF)

¿Con la respuesta recibida considera que el lenguaje utilizado fue claro?





Respuestas a las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias, felicitaciones y denuncias (PQRSDF)

RESULTADO CONSOLIDADO

ORIENTADOR	PREGUNTA	SATISFACTORIO	INSATISFACTORIO
PQRSDF	¿Con la respuesta brindada considera que el Ministerio de Relaciones Exteriores resolvió su solicitud?	68,52%	31,48%
	Califique el tiempo de respuesta utilizado para resolver su solicitud	83,33%	16,67%
	¿Con la respuesta recibida considera que el lenguaje utilizado fue claro?	77,78%	22,22%



Respuestas a las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias, felicitaciones y denuncias (PQRSDF)

OBSERVACIONES O SUGERENCIAS DE LAS PARTES INTERESADAS QUE ATENDIERON LA ENCUESTA

"(...)

- Muy buenos días... Muy satisfecho por la atención y resultados de la consulta por esta vía. Pues, en aras de mejoramiento continuo, solo señalaría que la semana que se tomo la respuesta pudiera lograrse en menos, no obstante considero el tiempo de respuesta aceptable.
- Si se pudiera acortar un poco el tiempo de respuesta a la solicitud, del resto muy agradecido y satisfecho con la ayuda que me han brindado. Muchas gracias
- EN Q LOS OPERADORES ATIENDAN DE FORMA PERSONALIZADA CADA CASO VÍA TELEFÓNICA, DEL RESTO TODO ESTÁ ESTUPENDO GRACIAS
- Su trabajo de atención al ciudadano es excelente. Brindan buena información para iniciar cualquier proceso que se vaya ejecutar.
- Creo que por ahora en ninguno . aunque siempre se tiene que estar en continuo mejoramiento... pero en el proceso que en particular realizar, fue excelente.
- Estoy muy satisfecho en todos los aspectos con la respuesta enviada. Muchas gracias
- Excelente atención! resolvieron mi problema, muchas gracias!!!!!!



Respuestas a las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias, felicitaciones y denuncias (PQRSDF)

OBSERVACIONES O SUGERENCIAS DE LAS PARTES INTERESADAS QUE ATENDIERON LA ENCUESTA

- Estoy totalmente satisfecho por la respuesta a mi queja, pero en la respuesta que da la Cancillería al rechazo a la apostilla podrían explicar mejor el motivo de negación. ahora explicado les entiendo perfectamente. Muchas gracias.
- Excelente atención, esperando ser un ciudadano Colombiano próximamente,
- Buenos días. El primer e-mail lo recibí en tiempo estimado pero no fue clara la información para poder acceder al documento requerido, ya en la segunda solicitud, la respuesta fue más clara y pude descargar el soporte.
- Agradezco la atención.

(...)"



Respuestas a las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias, felicitaciones y denuncias (PQRSDF)

MEJORAS

El Centro Integral de Atención al Ciudadano (CIAC) actualiza la información oportunamente para brindar un mejor servicio a los ciudadanos que desean conocer información sobre trámites y servicios que presta el Ministerio de Relaciones Exteriores.

Se implementaron acciones de mejora para la aplicación de la política de lenguaje claro en la respuesta que se brinda al usuario con el fin de hacer más clara y precisa la respuesta.

El Centro Integral de Atención al Ciudadano (CIAC) cuenta con mecanismos de control en la operación para evitar tanto el vencimiento de la métrica interna como en los términos de ley en las respuestas. Dichos mecanismos son constantemente monitoreados tanto por el líder asignado en operación como por el coordinador del CIAC.



GOBIERNO DE COLOMBIA

MINISTERIO DE RELACIONES EXTERIORES

DIRECCIÓN DE ASUNTOS MIGRATORIOS, CONSULARES Y DE SERVICIO AL CIUDADANO

CENTRO INTEGRAL DE ATENCIÓN AL CIUDADANO (CIAC)