

## Informe atención al ciudadano

Resultados Encuestas de Satisfacción respuestas a las Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias, Denuncias y Felicitaciones-PQRSDF I Trimestre de 2019

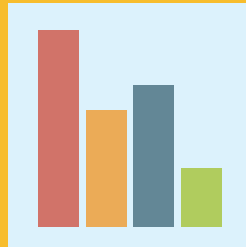


**CENTRO INTEGRAL  
DE ATENCION AL CIUDADANO**



El futuro  
es de todos

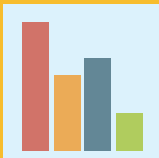
Cancillería  
de Colombia



# Cifras generales

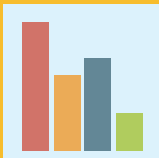
Del 01 de enero al 31 de marzo de 2019

---

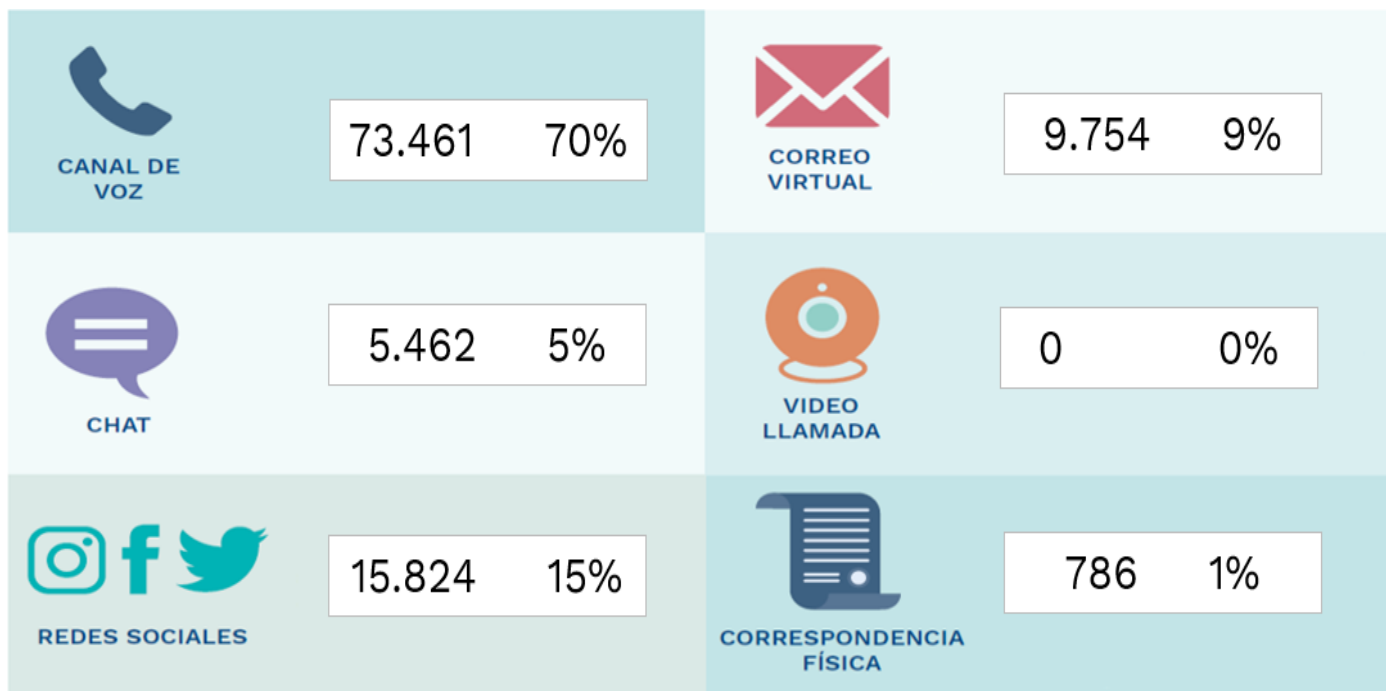


# PQRSDF Ingresadas durante el I Trimestre por Tipo de Solicitud

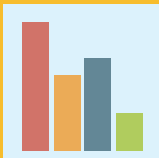




# PQRSDf Ingresadas durante el I Trimestre por Canal dispuesto por el Ministerio de Relaciones Exteriores



**105.287 TOTAL**



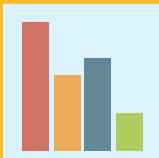
# Resultados Encuestas de Satisfacción

## respuestas a las PQRSDF

El Centro Integral de Atención al Ciudadano-CIAC con miras a tomar acciones de mejora en la prestación de su servicio al ciudadano tiene previsto que los ciudadanos después de la atención recibida por los orientadores a través de los diferentes canales de comunicación dispuestos por la entidad para su atención nos den sus impresiones sobre el servicio recibido y sus sugerencias para mejorarlo.

Durante el I Trimestre de 2019, las siguientes preguntas se pusieron a disposición de los usuarios para calificar el servicio:

PREGUNTAS DE SATISFACCION	ENCUESTAS RESPONDIDAS	REPRESENTATIVIDAD DE LA ENCUESTA
"Qué tan satisfecho se sintió usted con la atención recibida por parte de nuestro orientador de servicio?"	2.279	2.2%
"Resolvimos su inquietud en esta llamada?"	21.803	20.7%
"Con la respuesta brindada considera que el Ministerio de Relaciones Exteriores resolvió su solicitud?"	2	0.0%
"Califique el tiempo de respuesta utilizado para resolver su solicitud?"	2	0.0%
"Con la respuesta recibida considera que el lenguaje utilizado fue claro?"	2	0.0%



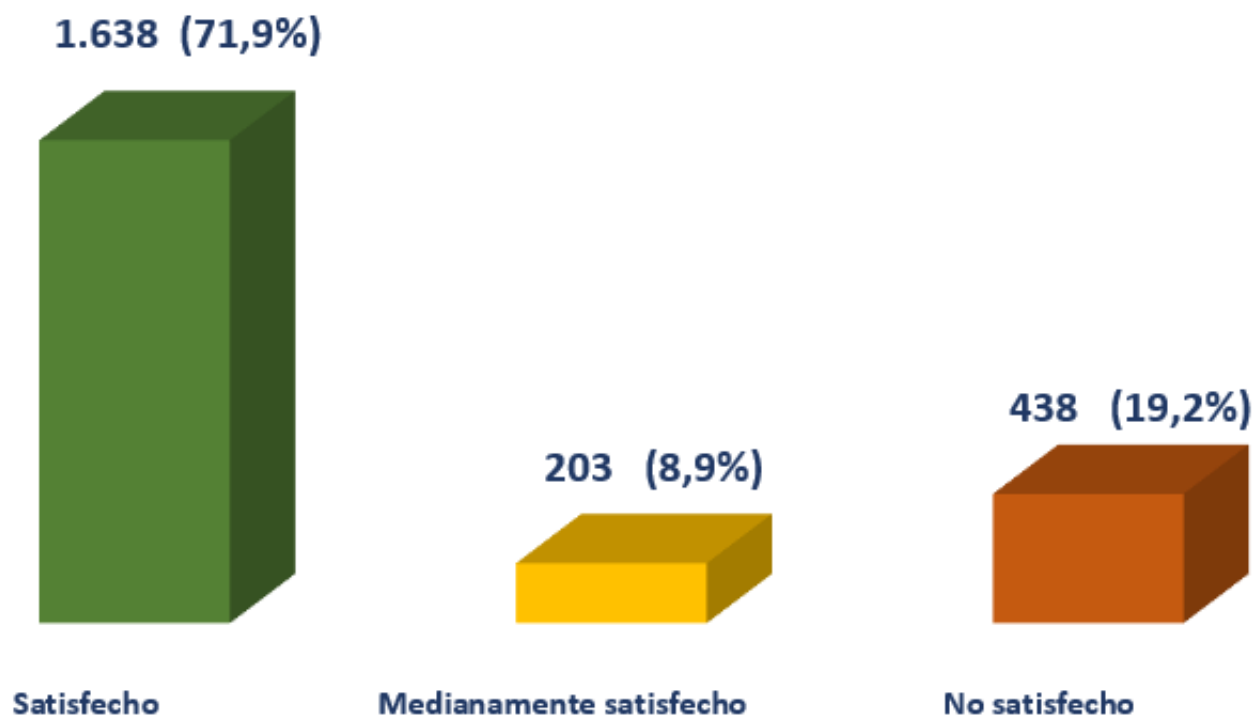
# Resultados Encuestas de Satisfacción

## respuestas a las PQRSDF

LAS SIGUIENTES GRÁFICAS PRESENTAN LOS RESULTADOS DE LAS ENCUESTAS

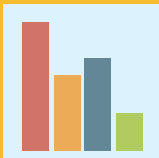
Pregunta 1:

¿Qué tan satisfecho se sintió usted con la atención recibida por parte de nuestro orientador de servicio?



Fuente: Centro Integral de Atención al Ciudadano-CIAC

Total encuestas contestadas para esta pregunta 2.279

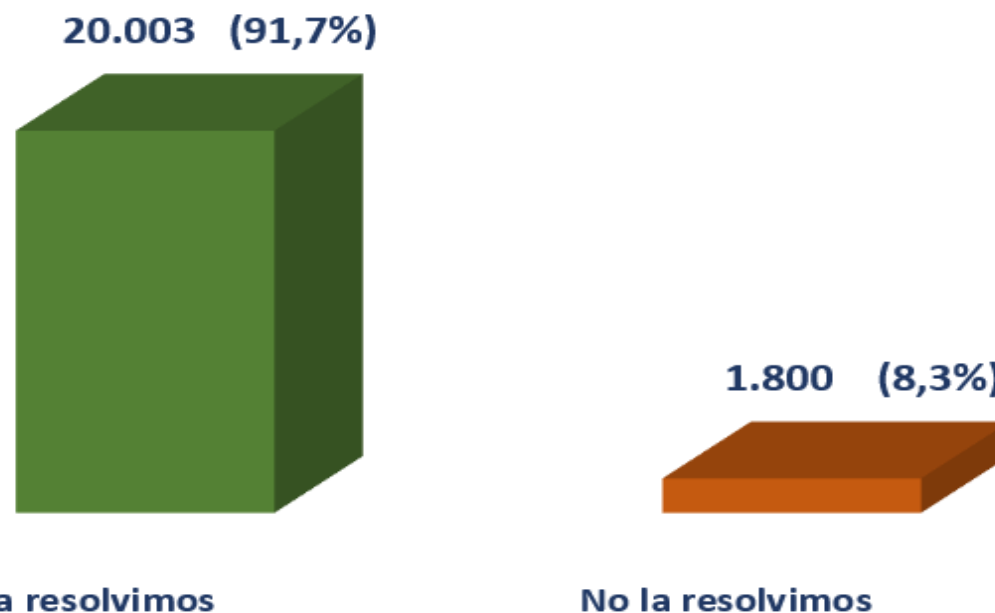


# Resultados Encuestas de Satisfacción

## respuestas a las PQRSDF

Pregunta 2:

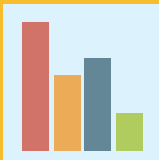
¿Resolvimos su inquietud en esta llamada?



Fuente: Centro Integral de Atención al Ciudadano-CIAC

Total encuestas contestadas para esta pregunta 21.803

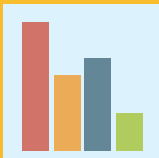
Cabe señalar que dada la baja representatividad de las respuestas a las preguntas 3, 4 y 5 se estará realizando una campaña para invitar a participar de las encuestas de satisfacción a quienes realicen una PQRSDF.



## Sugerencias presentadas por parte de los ciudadanos durante el I Trimestre

- Si bien es cierto, la Cancillería está favoreciendo la utilización de los canales virtuales dispuestos para la atención al ciudadano, se debería continuar con la prestación de atención presencial para algunos trámites complejos como el de visas y no únicamente por la línea azul (línea de atención directa) o a través de internet.
- Habilitar más líneas telefónicas de atención directa al ciudadano en las oficinas satélites de la entidad, dado que en ocasiones en horas de oficina se hacen colas para utilizar este servicio.
- La Cancillería debería enfocar nuevos esfuerzos para lograr la exención de visados con otros países para facilitar las opciones de viaje de los colombianos. Casos sugeridos: países del sudeste asiático.
- La programación de los sábados consulares y consulados móviles deberían tener mayor divulgación y, además, de ser publicada en las páginas de los consulados se deberían utilizar otros medios como las redes sociales oficiales de la entidad.
- Para acceder a los beneficios por haber votado en las elecciones no se debería exigir el certificado de votación físico, ya que el mismo consulado y la registraduría tienen esa información de quienes si votaron.



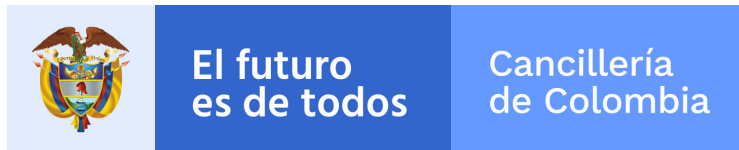


# Resultados Encuestas de Satisfacción

## respuestas a las -PQRSDF

### Acciones de la Administración para mejorar la atención al ciudadano

- El Ministerio de Relaciones Exteriores puso a disposición a través del programa Más y Mejores Servicios para los colombianos, la aplicación Mi Consulado, la cual sirve para la radicación de PQRSDF.
- El Centro Integral de Atención al Ciudadano - CIAC actualiza continuamente la información para brindar un mejor servicio a los ciudadanos que desean conocer información sobre trámites y servicios que presta el Ministerio de Relaciones Exteriores.
- El Centro Integral de Atención al Ciudadano - CIAC cuenta con mecanismos de control en la operación para evitar tanto el vencimiento de la métrica de servicio interna como el vencimiento en términos de ley en las respuestas de PQRSDF. Dichos mecanismos son constantemente monitoreados.



**Ministerio de Relaciones Exteriores**

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