

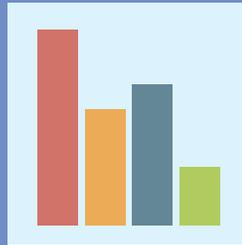
Informe atención al ciudadano

Cifras PQRSDF tramitadas durante el II trimestre 2019



El futuro
es de todos

Cancillería
de Colombia

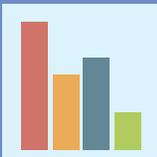


Cifras generales

Del 1 de abril al 30 de junio 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 II Trimestre del 2019.





Cifras PQRSDf tramitadas durante el II trimestre 2019

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

PQRSDf INGRESADAS EN EL II TRIMESTRE				
Tipo de Solicitud	Abril	Mayo	Junio	Total
Peticiones de Información				
Directas CIAC	34.727	38.519	34.771	108.017
Para otras áreas	510	459	379	1.348
Queja	15	8	3	26
Reclamo	14	25	20	59
Sugerencia	13	10	13	36
Denuncia	-	1	-	1
Felicitación y/o Agradecimiento	29	27	24	80
Total	35.308	39.049	35.210	109.567

* Se incluye el seguimiento de acuerdo con la circular No. C-DIMCS-GCIAC-18-000124 por parte del GIT Centro Integral de Atención al Ciudadano - CIAC a Peticiones ingresadas por el Sistema de Correspondencia Oficial-SICOF, que fueron 2.344

TIPO DE SOLICITUD	Por resolver del I trimestre 2019	Ingresadas	Respondidas	Pendientes por resolver III trimestre 2019
Petición*	355	109.365	109.193	172
Queja	5	26	25	1
Reclamo	69	521	515	6
Sugerencia	0	36	33	3
Denuncia	0	1	1	0
Felicitación y/o Agradecimiento	10	80	63	17
TOTAL	439	110.029	109.830	199

* Se incluye el seguimiento de acuerdo con la circular No. C-DIMCS-GCIAC-18-000124 por parte del GIT Centro Integral de Atención al Ciudadano - CIAC a Peticiones ingresadas por el Sistema de Correspondencia Oficial-SICOF, que fueron 2.344 Peticiones.

Durante el II Trimestre del 2019 ingresaron al Ministerio 109.567 Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias, Denuncias y Felicitaciones; adicional a ellas se recibieron 818 PQRSDf las cuales fueron trasladadas por competencia a otras entidades del estado colombiano.

En el mismo periodo, el Ministerio de Relaciones Exteriores de Colombia ha negado responder 0 solicitudes de Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias, Denuncias y Felicitaciones.

Cabe señalar que al cierre del trimestre se tenían pendientes por responder 278 PQRSDf, que ingresaron en el I trimestre de 2019, las cuales fueron respondidas durante el segundo trimestre de 2019.

Al cierre del segundo trimestre quedaron 199 PQRSDf las que se estarán respondiendo durante el trimestre que inicia.



PQRSDF ingresadas durante el II trimestre por canal dispuesto por el Ministerio de Relaciones Exteriores

Contacto CIAC por canal

	Canal de voz	80.730		Redes Sociales	4.434
	Correo virtual	12.830		Correspondencia física	2.344
	Chat	9.103		Video llamada	126

* Se incluye el seguimiento de acuerdo con la circular No. C-DIMCS-GCIAC-18-000124 por parte del GIT Centro Integral de Atención al Ciudadano - CIAC a Peticiones ingresadas por el Sistema de Correspondencia Oficial-SICOF, que fueron 2.344 Peticiones.

Canal de Voz*: Contempla las líneas de atención gratuita tanto en Colombia como en el exterior, el conmutador, el Sistema Interactivo de Voz-IVR y las líneas de atención directa ubicadas en las sedes del Ministerio de Relaciones Exteriores. En total están operativas 17 líneas en el canal de voz.

Correo Virtual: Incluye el Buzón Virtual “<https://pqrweb.cancilleria.gov.co>” y el correo electrónico “contactenos@cancilleria.gov.co”. Chat: A través del cual se permite comunicación en tiempo real entre los orientadores CIAC y los ciudadanos.

Redes Sociales: Instagram, Twitter y Facebook.

Correspondencia Física: Incluye los buzones de atención al público ubicados en las sedes del Ministerio, la correspondencia central y, el servicio de radicación presencial.



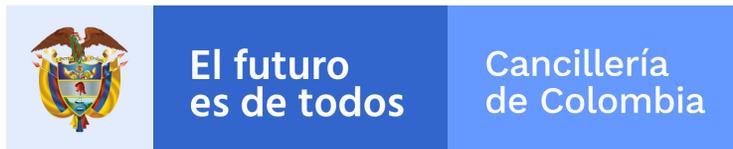
Tiempos de respuesta de las PQRSDf Respondidas Durante El II trimestre

PQRSDf RESPONDIDAS		
Días de respuesta	Cantidad de Solicitudes	% Respuesta por rango de tiempo
0 a 5 días	108.627	99,14%
0 a 10 días	778	0,71%
0 a 15 días	310	0,28%
0 de 30 días	115	0,10%
Total	109.830	100%

Fuente: GIT Centro Integral de Atención al Ciudadano

Se resalta en esta información que el 97.3% de las PQRSDf se responden dentro de los primeros 5 días de su ingreso a la entidad.

Todas las solicitudes se respondieron dentro de los términos de Ley del Artículo 14 de la Ley 1755 de 2015.



Ministerio de Relaciones Exteriores

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