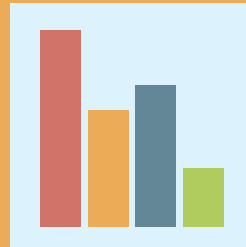


INFORME ATENCIÓN AL CIUDADANO

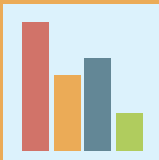
RESULTADOS ENCUESTAS DE SATISFACCIÓN RESPUESTAS A LAS PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS, FELICITACIONES Y DENUNCIAS (PQRSDF)





CIFRAS GENERALES

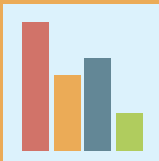
(OCTUBRE - DICIEMBRE 2017)



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

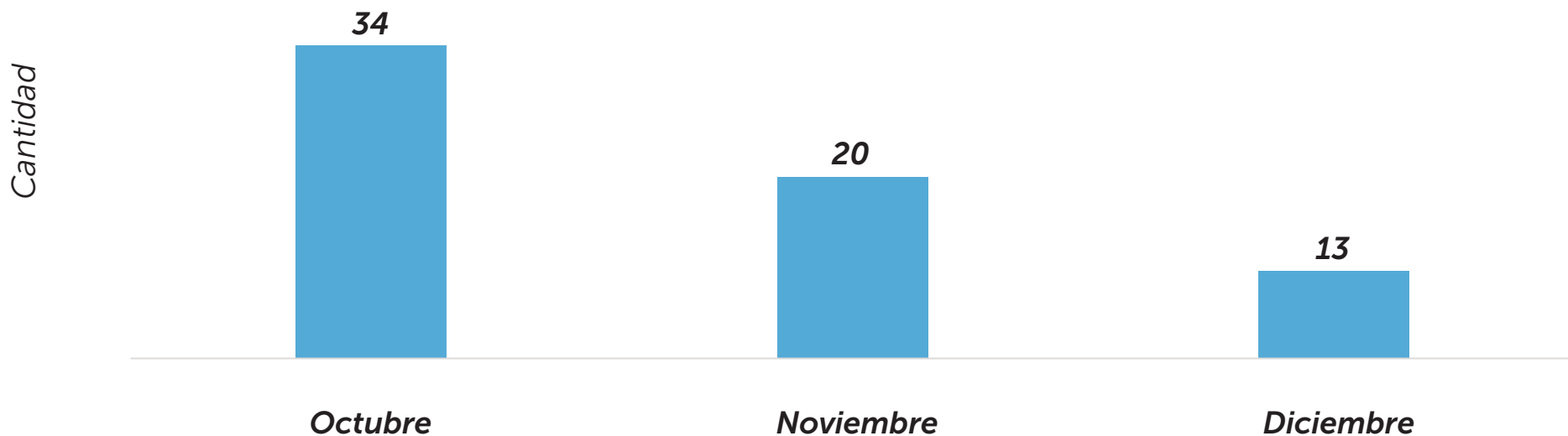
TOTAL DE PQRSDF RESUELTAS DURANTE EL CUARTO TRIMESTRE 2017





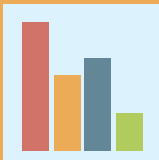
Respuestas a las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias, felicitaciones y denuncias (PQRSDF)

TOTAL DE ENCUESTAS CONTESTADAS DURANTE EL CUARTO TRIMESTRE 2017



Total de encuestas

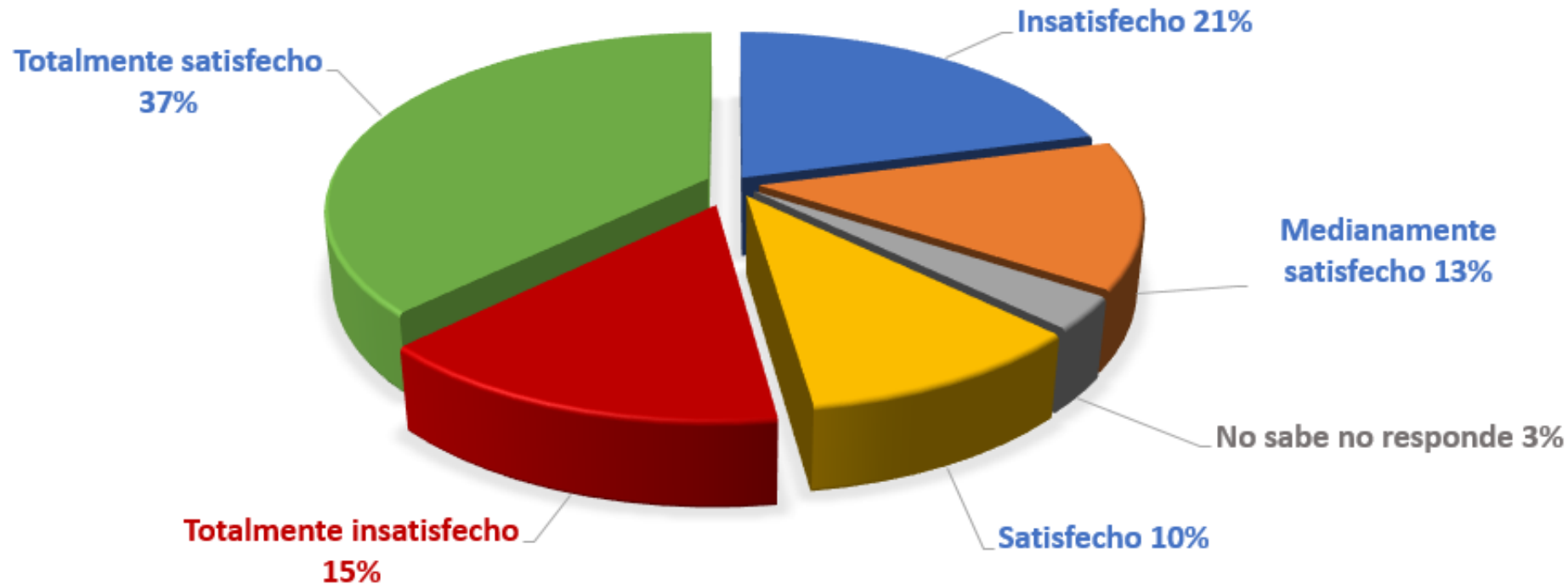
67

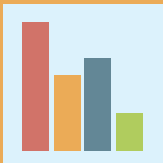


Respuestas a las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias, felicitaciones y denuncias (PQRSDF)

RESULTADOS DE LA CONSULTA POR PREGUNTA

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

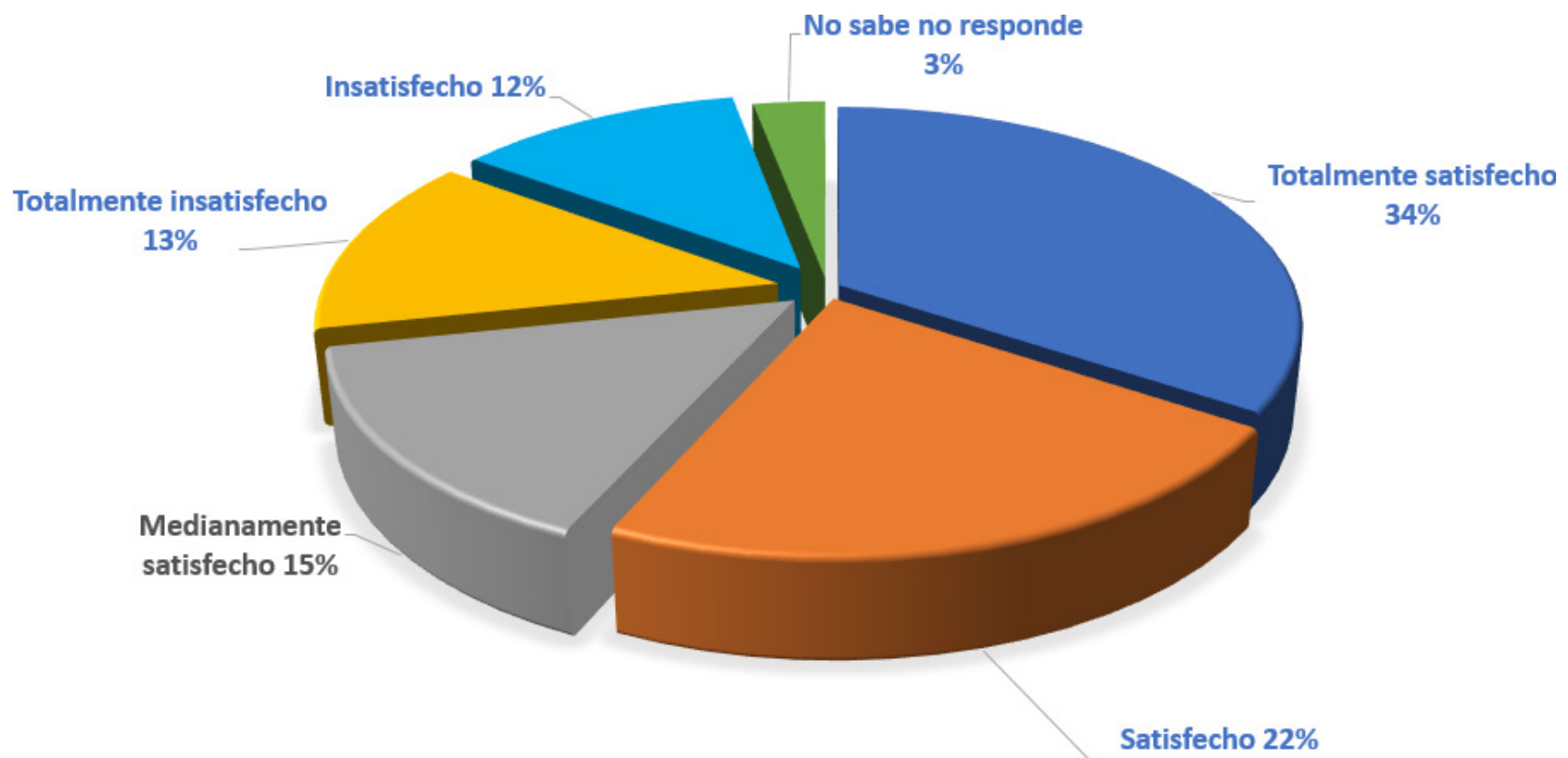


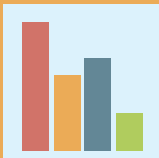


Respuestas a las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias, felicitaciones y denuncias (PQRSDF)

RESULTADOS DE LA CONSULTA POR PREGUNTA

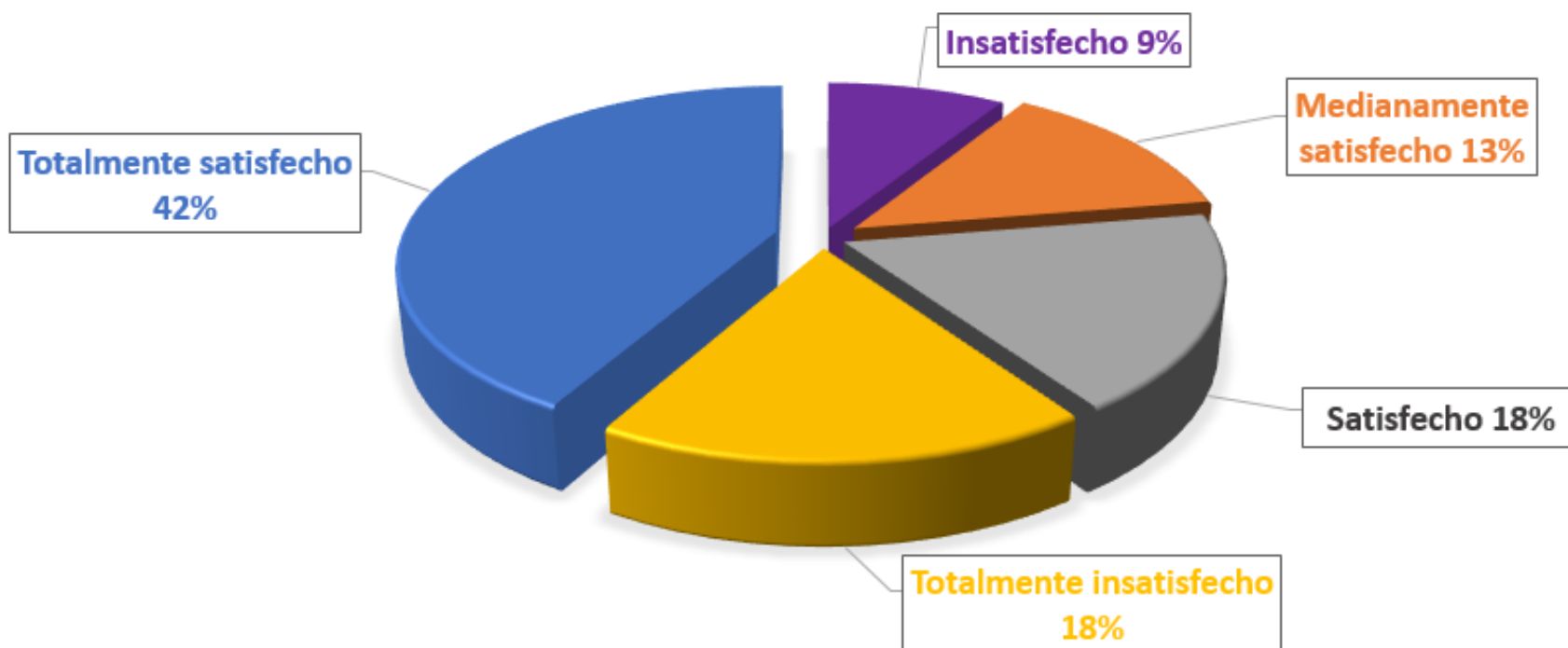
Califique el tiempo de respuesta utilizado para resolver su solicitud

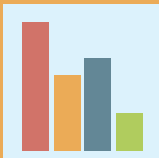




Respuestas a las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias, felicitaciones y denuncias (PQRSDF)

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

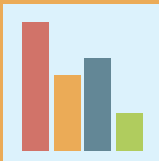




Respuestas a las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias, felicitaciones y denuncias (PQRSDF)

RESULTADO CONSOLIDADO

| ORIENTADOR | PREGUNTA | SATISFACTORIO | INSATISFACTORIO |
|---------------|--|---------------|-----------------|
| PQRSDF | ¿Con la respuesta brindada considera que el Ministerio de Relaciones Exteriores resolvió su solicitud? | 47,8% | 52,2% |
| | Califique el tiempo de respuesta utilizado para resolver su solicitud | 57,0% | 43,0% |
| | ¿Con la respuesta recibida considera que el lenguaje utilizado fue claro? | 59,7% | 40,3% |

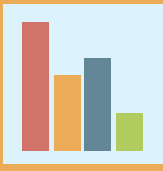


Respuestas a las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias, felicitaciones y denuncias (PQRSDF)

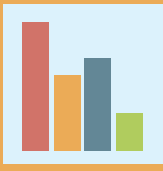
OBSERVACIONES O SUGERENCIAS DE LAS PARTES INTERESADAS QUE ATENDIERON LA ENCUESTA

“(…)

- Agradezco su gentil y oportuna respuesta y ayuda, para mejorar, no necesitan nada, puesto que escucharon mi llamado y me respondieron lo más pronto posible, me tendieron una mano cuando nadie me respondía y me aportaron datos importantes que me servirán como herramienta y soporte para aclarar mis dudas y resolver de la mejor manera este asunto, bendiciones.
- Quedé muy a gusto con el servicio, la entidad a la que escribí no era la indicada porque me confundí al buscar la correcta para mi solicitud, me agradó mucho que se emitió una respuesta y me remitieron con la entidad correcta para poder dar respuesta. Agradezco mucho el apoyo recibido.
- Básicamente en el tiempo de respuesta. Dado los medios electrónicos existentes y en virtud de que el Organismo al cual me dirigí NO podía responder la consulta efectuada, se podría haber respondido en menos tiempo diciendo esto y dejando constancia que se remitiría al Organismo competente lo antes posible, obviamente dentro de sus posibilidades y de acuerdo al volumen de trabajo.
- Lo que puedo recomendar es que continúen como lo están haciendo. Fueron precisos, exactos y rápidos. Muchas gracias.
- Pienso que están haciendo un maravilloso trabajo me sentí apoyada estando lejos de mi país La respuesta fue realmente clara y rápida, un poco más de detalles es bueno que se brinden, como el precio de las visas en dependencia del tipo de Visa que se solicite- Los felicitamos, el sistema es muy efectivo. Gracias.



- Me parece que me brindaron el apoyo requerido en la urgencia que tuve
- ¡Saludos! Siempre podemos mejorar y obtener mayor excelencia, pero tan solo les quiero agradecer la gentileza, amabilidad y atención al responder en tan corto tiempo y de manera tan clara mis necesidades de información. Les deseo éxitos y abundantes bendiciones. ¡Muy agradecido!!!
- ¡Me pareció todo perfecto! La respuesta a mi solicitud fue completa, clara y precisa. ¡Muchas gracias!!!
- Los felicito, me dieron la información que necesitaba, ustedes son muestra que, si existe una parte de Burocracia eficiente, mis felicitaciones.
- Me parece que están muy bien, se les felicita, fue una atención muy buena y oportuna. mil gracias
- Me parece que el servicio que están prestando mediante este medio es excelente.
- En responder a la brevedad la solicitud a fin de poder empezar las Relación Diplomática con la Republica de Colombia.
(...)"



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

MEJORAS

Con el fin de prestar un mejor servicio a los usuarios, se realizan retroalimentaciones y capacitaciones para mejorar el servicio continuamente.

Con el fin de prestar un mejor servicio se implementó la nueva plataforma de peticiones, quejas, reclamos, sugerencias, denuncias y felicitaciones PQRSDF.

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)