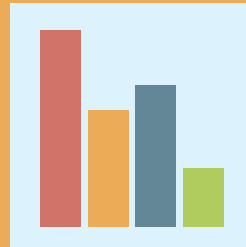


## INFORME ATENCIÓN AL CIUDADANO

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

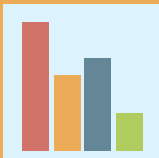




# CIFRAS GENERALES

Del 01 de julio al 30 de septiembre de 2018

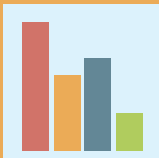
---



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

## TOTAL DE PQRSDF RESUELTAS DURANTE EL III TRIMESTRE 2018

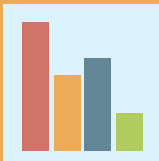




# Respuestas a las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias, felicitaciones y denuncias (PQRSDF)

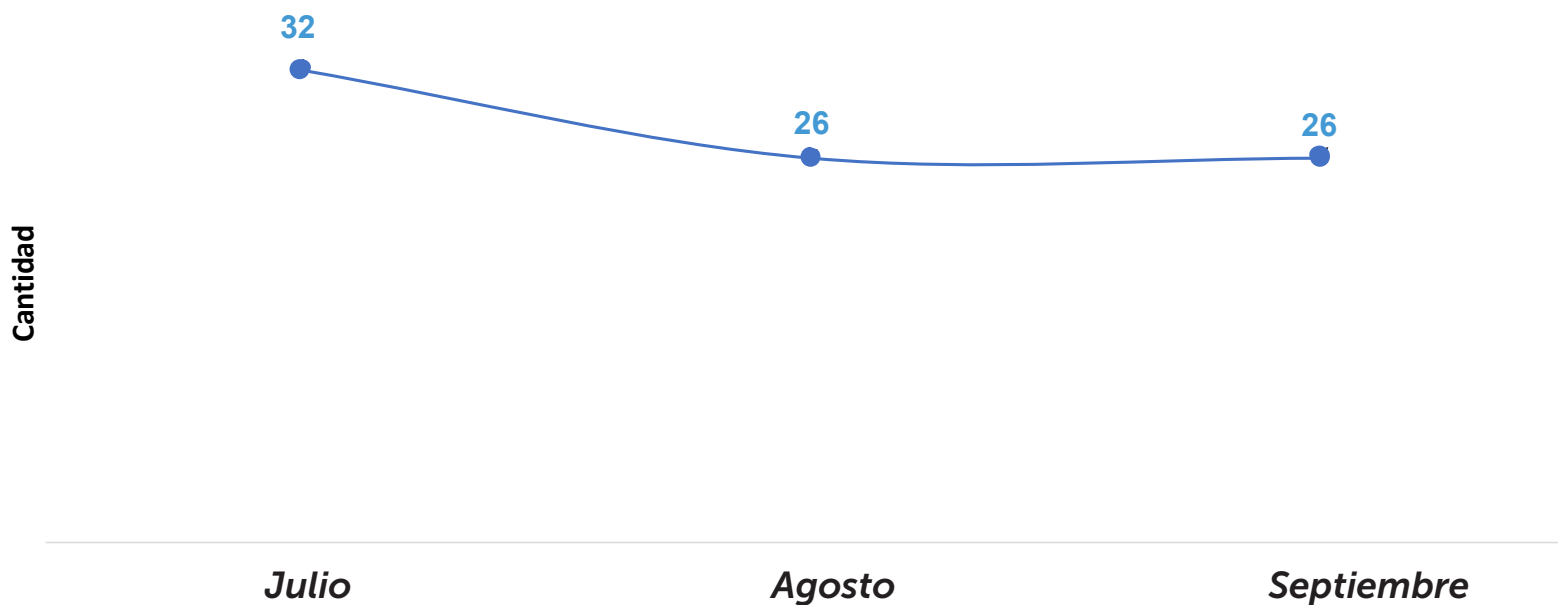
## RESULTADO CONSOLIDADO

ORIENTADOR	PREGUNTA	SATISFACTORIO	INSATISFACTORIO	NO RESPONDE
PQRSDF	¿Con la respuesta brindada considera que el Ministerio de Relaciones Exteriores resolvió su solicitud?	71,44%	27,38%	1,18%
	Califique el tiempo de respuesta utilizado para resolver su solicitud	82,15%	16,66%	1,19%
	¿Con la respuesta recibida considera que el lenguaje utilizado fue claro?	83,34%	15,47%	1,19%



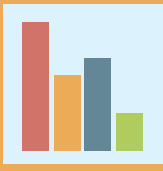
# Respuestas a las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias, felicitaciones y denuncias (PQRSDF)

## TOTAL DE ENCUESTAS CONTESTADAS DURANTE EL III TRIMESTRE 2018



Total de encuestas

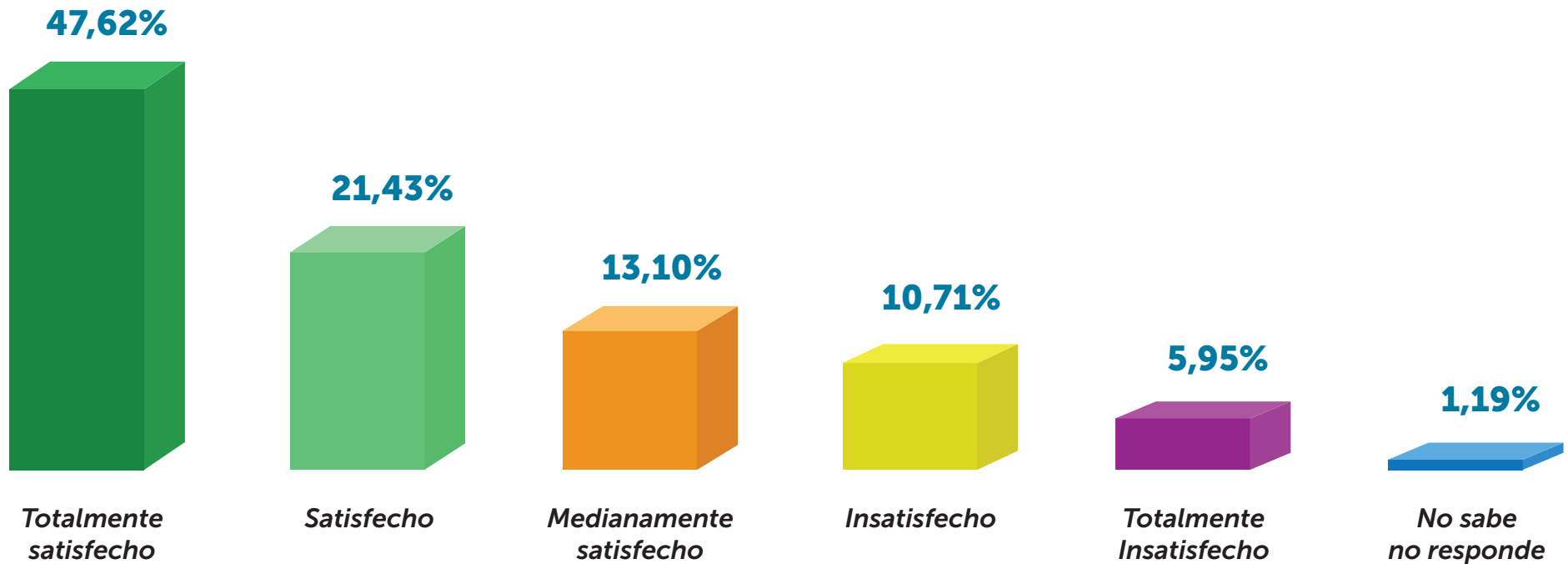
84

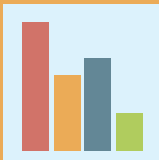


# Respuestas a las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias, felicitaciones y denuncias (PQRSDF)

## RESULTADOS DE LA CONSULTA POR PREGUNTA

Califique el tiempo de respuesta utilizado para resolver su solicitud

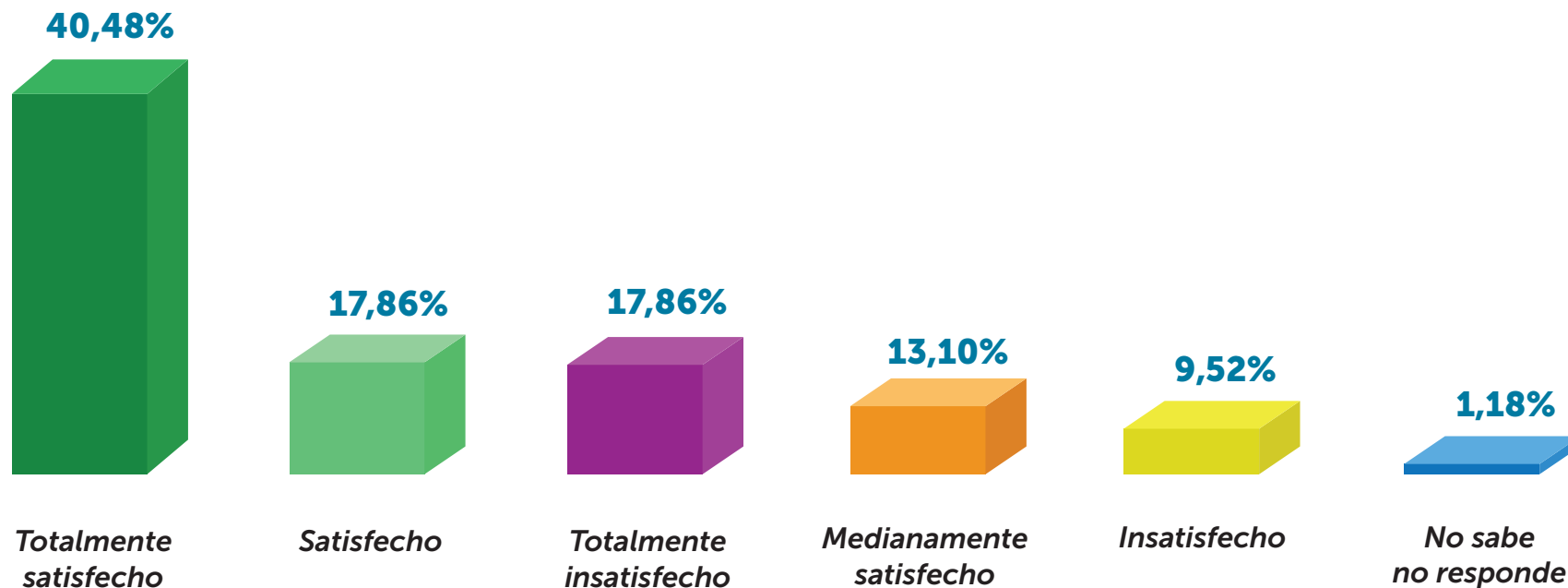


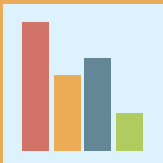


# Respuestas a las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias, felicitaciones y denuncias (PQRSDF)

## RESULTADOS DE LA CONSULTA POR PREGUNTA

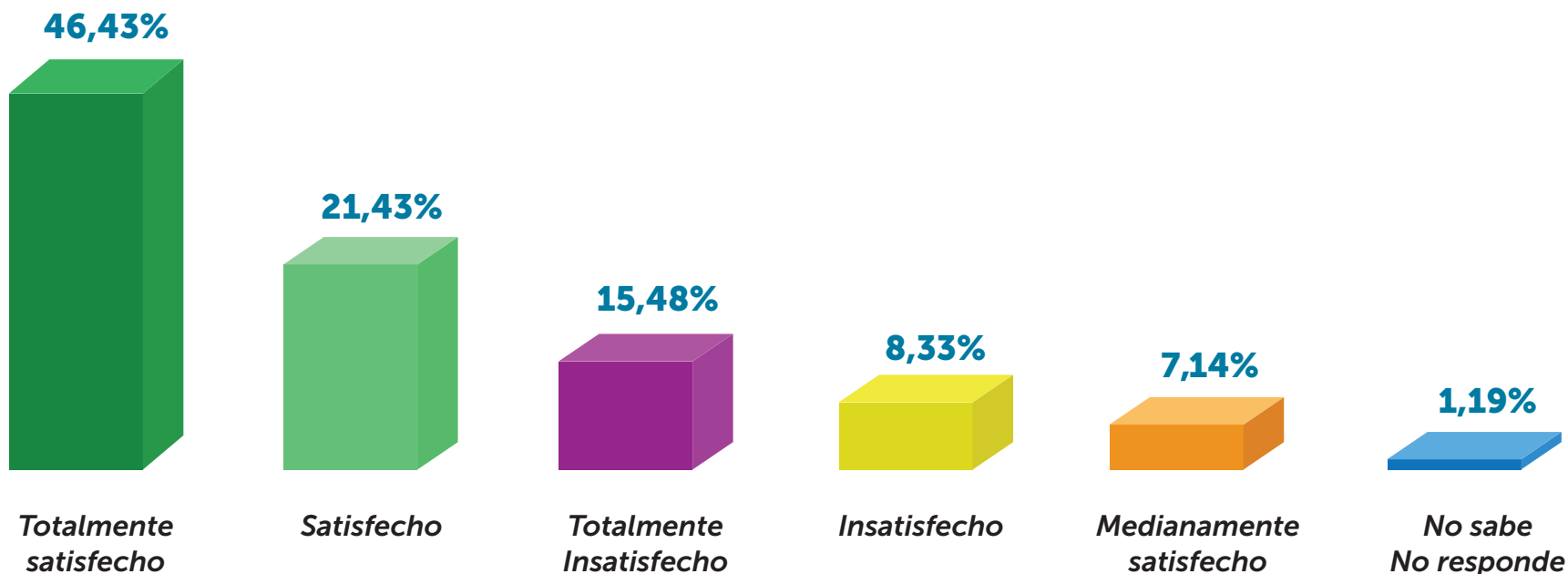
**¿Con la respuesta brindada considera que el Ministerio de Relaciones Exteriores resolvió su solicitud?**



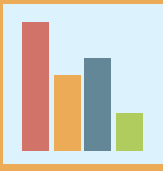


## Respuestas a las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias, felicitaciones y denuncias (PQRSDF)

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





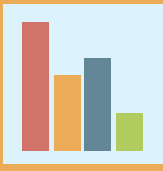


## Respuestas a las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias, felicitaciones y denuncias (PQRSDF)

### COMENTARIOS DE LAS PARTES INTERESADAS QUE ATENDIERON LA ENCUESTA

"(...)

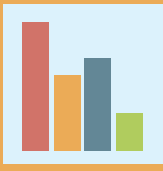
- Me parece que es una entidad muy rápida en los trámites y deben seguir así.
- Todo el proceso es sumamente rápido y claro, solo se debe mejorar los canales de pago para las solicitudes y si es posible mejorar los call center ya que se deben esperar muchos minutos para que lo puedan atender.
- Todo fue perfecto. Entiendo que mi solicitud se remonta a 28 años atrás y para esa época los registros de archivos no eran tan perfectos gracias.
- Todo esta muy bien, gracias por su rápida respuesta.
- Muy buen servicio. Muchas gracias.
- Totalmente satisfecha, muchas gracias.
- Todo muy bien!
- Muchas gracias, su servicio es muy eficiente.
- Un gran servicio, no esperaba tanta eficiencia e inmediatez, gracias por su labor. Felicitaciones.
- Que les puedo decir... Excelente, la verdad cada día me siento orgulloso de ser colombiano, nuestras instituciones son muy eficaces. Bendiciones.



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

### COMENTARIOS DE LAS PARTES INTERESADAS QUE ATENDIERON LA ENCUESTA

- "La atención brindada fue muy optima, clara y precisa , le agradezco su atención le saluda atte Esther Navarro Q."
- Todo la exposición goza de una claridad esplendorosa. Al desconocer sus mecanismos internos de gestión, no me atrevo a aconsejarles, pues entiendo que es perfectamente entendible su comunicación. Gracias por escucharme. UN CORDIAL SALUDO.
- La respuesta cumple con mis expectativas.
- Excelente atención tanto telefónica como vía internet, muchas gracias sigan asi mejorando cada día. Saludos.
- Me parece que esta consulta se ha resuelto de forma satisfactoria.
- Continúen con este gran servicio al cliente, recibí una respuesta rápida y además hicieron más de lo solicitado. En mi caso no solo respondieron a mi petición de la certificación sino que además me ayudaron a resolver el problema que tengo con mi pensión.
- En lo relacionado a mi petición, me siento muy agradecido por la respuesta que le han dado y voy a remitir la información suministrada a la Corte Suprema de Justicia.
- En mi requerimiento considero que fue precisa la respuesta, gracias.

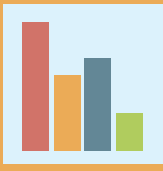


## Respuestas a las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias, felicitaciones y denuncias (PQRSDF)

### COMENTARIOS DE LAS PARTES INTERESADAS QUE ATENDIERON LA ENCUESTA

- En realidad la repuesta recibida superó mis expectativas, tanto en la información recibida y sobretodo en la rapidez en responder. No esperaba recibir la repuesta el mismo día. Felicitaciones! simplemente mantenganse así.
- Creo que todo estuvo bien espero continúen sirviendo a los ciudadanos de esta forma.
- La respuesta fue con gran prontitud, pero no fue a la solicitud requerida. Yo escribí ciudadanía y me respondieron a cédula de ciudadanía, supongo que es nacionalidad y no especificué que es para una bebé de un mes y medio.
- Buenos días, estoy muy agradecido con todo el equipo. Mi Dios les pague por tanto, gracias por estar tan atentos con el caso de mi padre.
- Me parece que el servicio prestado es excelente. No tengo ninguna objeción. Sigam Ustedes avanzando en este sentido. Gracias por su amable atención.

(...)"



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

### MEJORAS

- El Centro Integral de Atención al Ciudadano (CIAC) cuenta con mecanismos de control en la gestión de la operación orientados a mejorar los tiempos de respuesta a las PQRSDF interpuestas ante la entidad. Dichos mecanismos son constantemente monitoreados.
- El Centro Integral de Atención al Ciudadano (CIAC) se capacita continuamente sobre la política de lenguaje claro en las respuestas brindadas a los usuarios con el fin de hacer más clara y precisa la respuesta.
- El Centro Integral de Atención al Ciudadano (CIAC) actualiza permanentemente la información para brindar un mejor servicio a los ciudadanos que desean conocer acerca de los trámites y servicios que presta el Ministerio de Relaciones Exteriores.
- El Centro Integral de Atención al Ciudadano (CIAC) realiza una gestión documental eficiente para mantener sus procesos de respuesta dentro de las métricas de servicio internas y los términos de ley correspondientes de acuerdo a la legislación.



CANCILLERÍA

**MINISTERIO DE RELACIONES EXTERIORES**

DIRECCIÓN DE ASUNTOS MIGRATORIOS, CONSULARES Y DE SERVICIO AL CIUDADANO

*CENTRO INTEGRAL DE ATENCIÓN AL CIUDADANO (CIAC)*