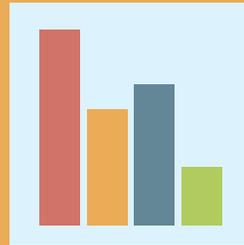


INFORME ATENCIÓN AL CIUDADANO

RESULTADOS ENCUESTAS DE SATISFACCIÓN ATENCIÓN TELEFÓNICA





CIFRAS GENERALES

(OCTUBRE - DICIEMBRE 2017)



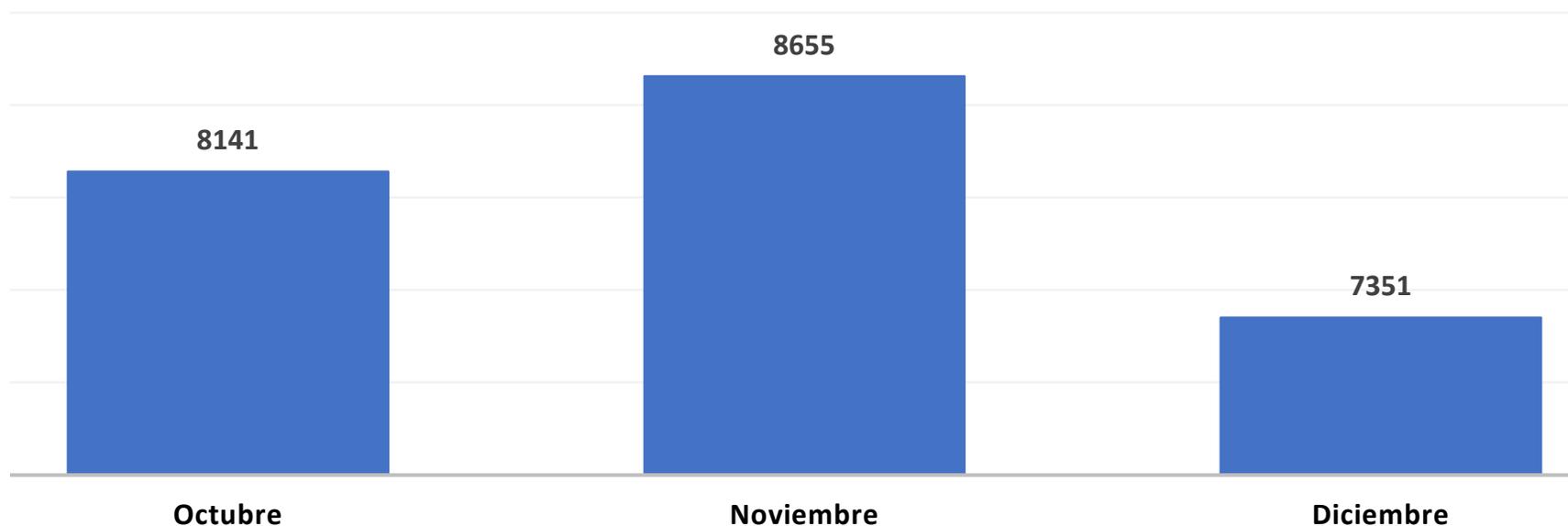
Resultados encuestas de satisfacción Atención Telefónica

En el IV Trimestre de 2017, **el Centro Integral de Atención al Ciudadano atendió**

57.254 llamadas

TOTAL DE ENCUESTAS CONTESTADAS DURANTE EL PERIODO

ENCUESTAS CONTESTADAS POR LOS CIUDADANOS

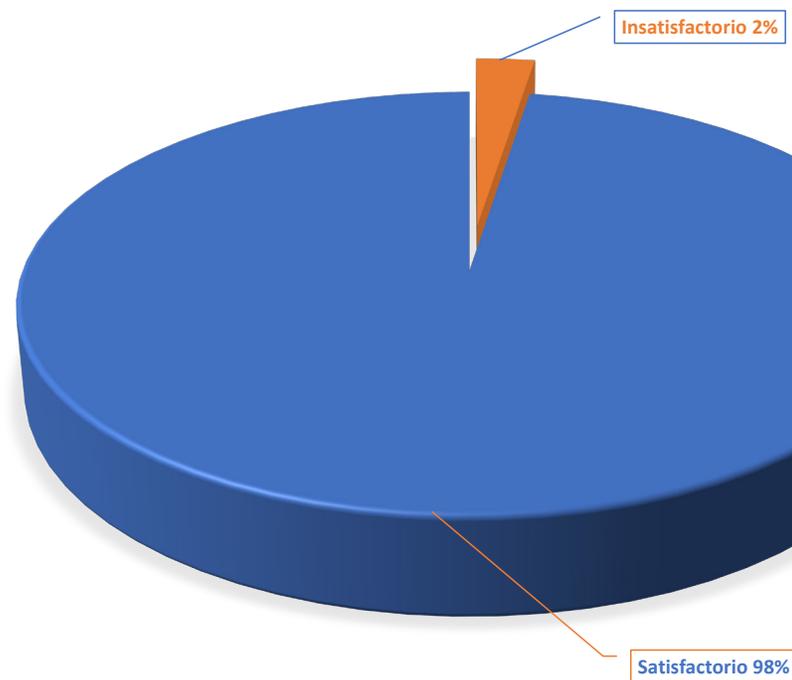




Resultados encuestas de satisfacción Atención Telefónica

RESULTADOS DE LA CONSULTA POR PREGUNTA

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

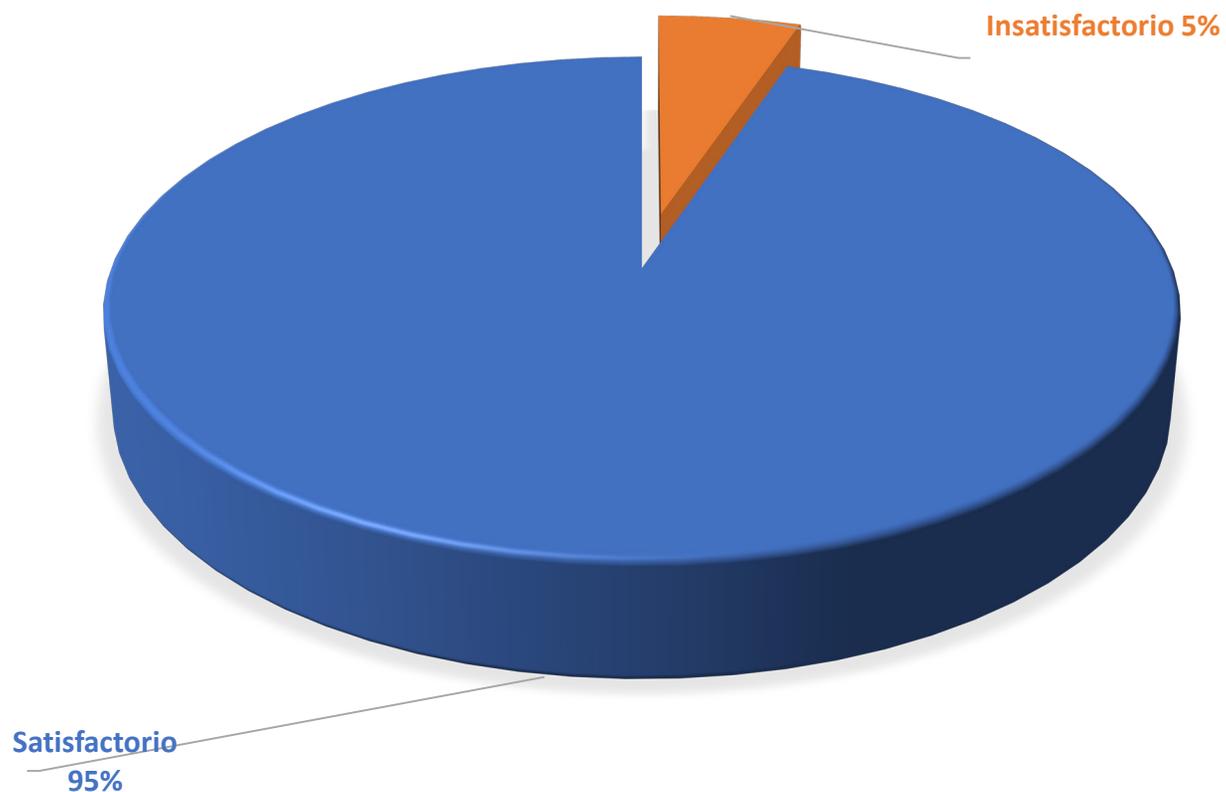




Resultados encuestas de satisfacción Atención Telefónica

RESULTADOS DE LA CONSULTA POR PREGUNTA

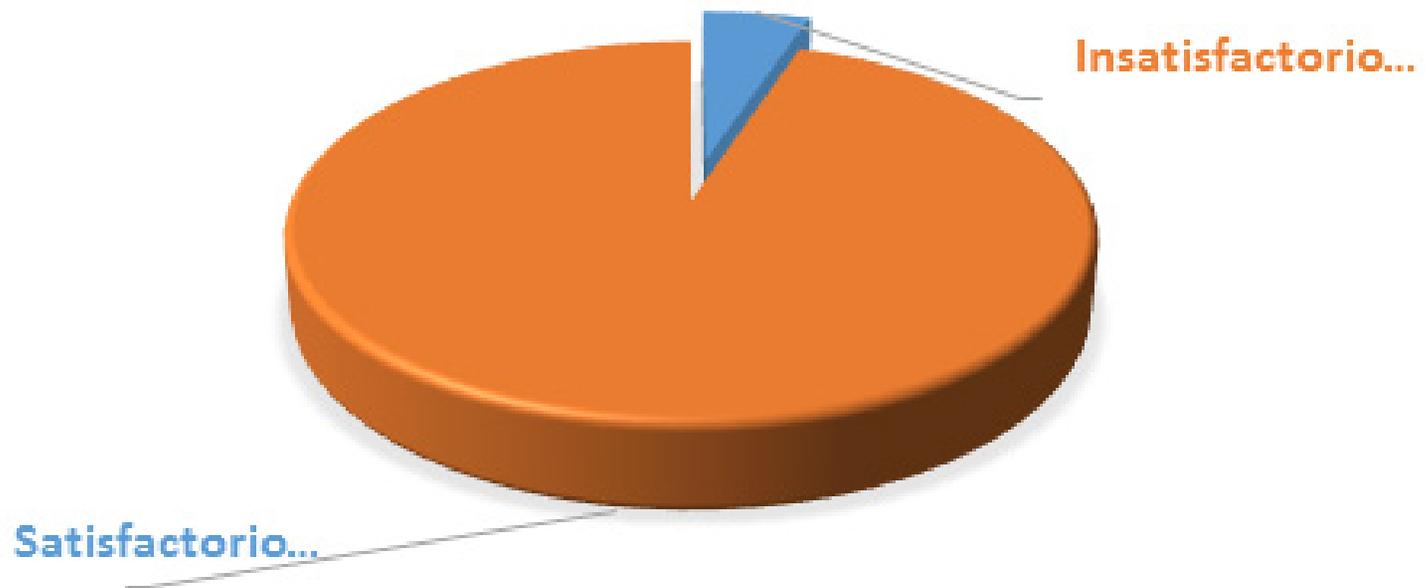
¿Qué tan satisfecho se sintió usted con la atención recibida por parte de nuestro orientador de servicio?





Resultados encuestas de satisfacción Atención Telefónica

¿La disposición de nuestro orientador de servicio para ayudarle a solucionar su inquietud?





Resultados encuestas de satisfacción Atención Telefónica

RESULTADO CONSOLIDADO

ORIENTADOR	PREGUNTA	SATISFACTORIO	INSATISFACTORIO
CIAC	¿Qué tan satisfecho se sintió usted con la atención recibida por parte de nuestro orientador de servicio?	98%	2%
	¿La disposición de nuestro orientador de servicio para ayudarle a solucionar su inquietud?	95%	5%

Se realizaron **24.147** encuestas durante el **IV Trimestre del 2017** arrojando un **98% satisfactorio** en la atención prestada por los orientadores a los usuarios encuestados, en la disposición por parte de nuestro equipo para brindar un buen servicio se obtiene un resultado del **95% satisfactorio** durante el IV trimestre de 2017.

 **GOBIERNO DE COLOMBIA**

MINISTERIO DE RELACIONES EXTERIORES

DIRECCIÓN DE ASUNTOS MIGRATORIOS, CONSULARES Y DE SERVICIO AL CIUDADANO

CENTRO INTEGRAL DE ATENCIÓN AL CIUDADANO (CIAC)