

Encuestas de Satisfacción

II Trimestre 2022

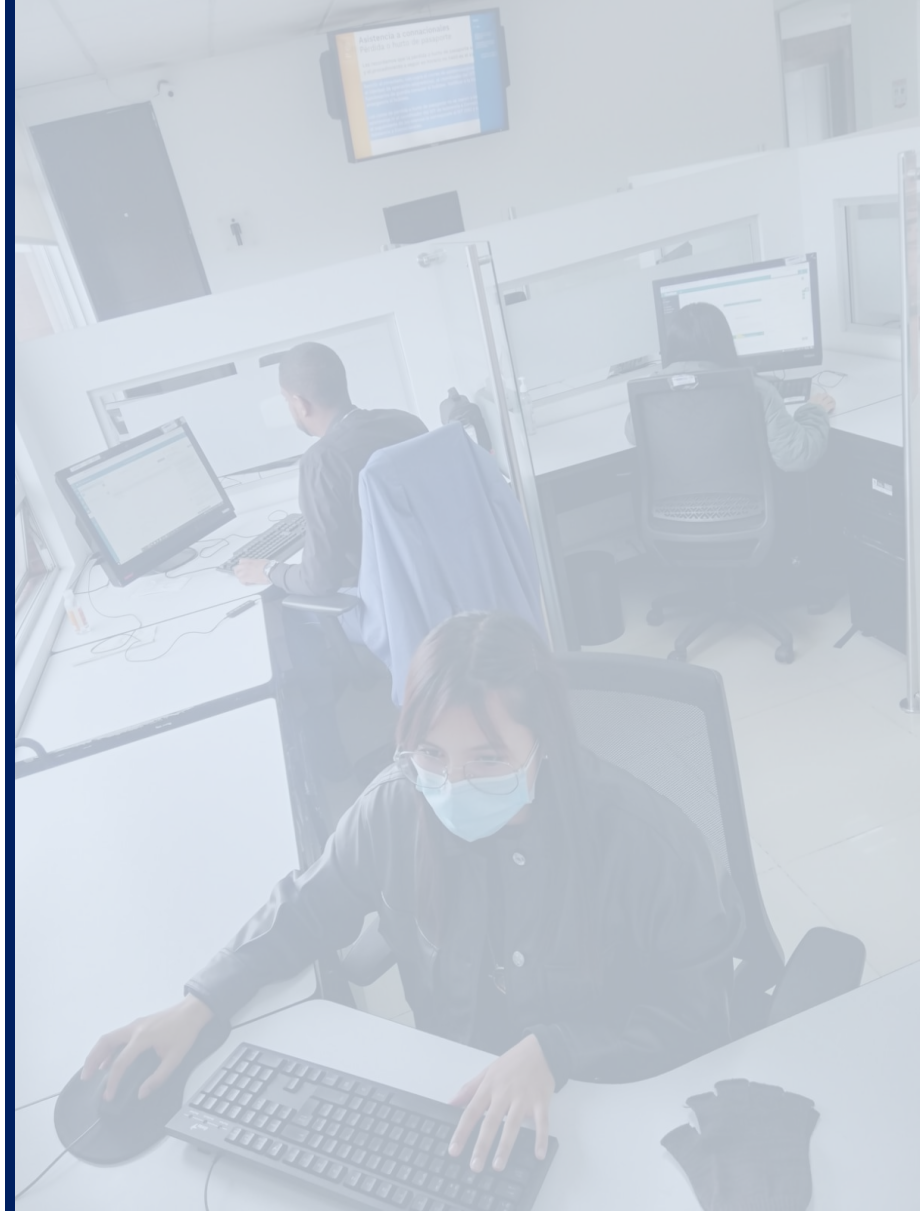


El futuro
es de todos

Cancillería
de Colombia

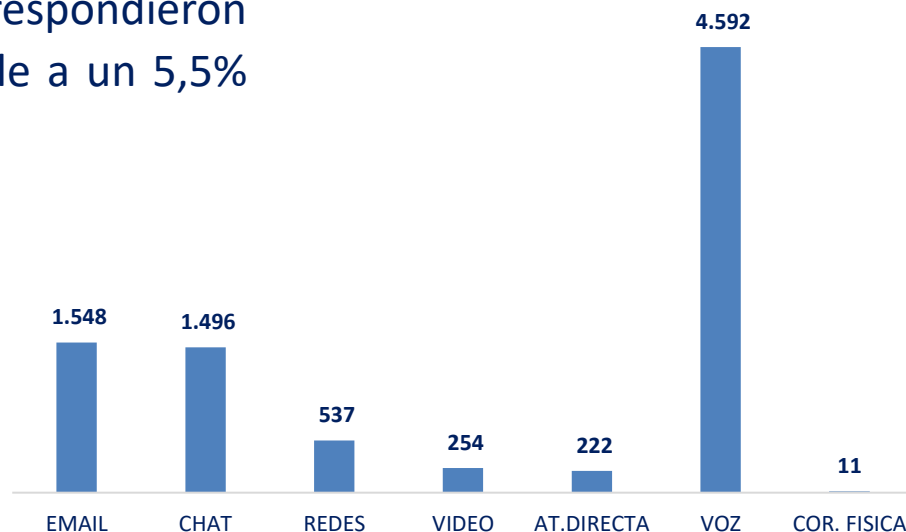
Medición de la satisfacción del servicio al Ciudadano II Trimestre 2022

El Centro Integral de Atención al Ciudadano – CIAC durante el segundo trimestre de 2022, continua con la medición de la encuesta de satisfacción por los servicios prestados a través de las sedes en Colombia, misiones diplomáticas y consulares en el exterior, la cual puede ser diligenciada por los usuarios en cualquiera de las páginas oficiales del Ministerio y/o utilizando el código QR que han colocado nuestras misiones en los accesos a las sedes.



Cifras Generales del II Trimestre 2022

Durante el II trimestre de 2022 El Centro Integral de Atención al Ciudadano – CIAC gestiona 158.304 interacciones en los diferentes canales de atención establecidos por el Ministerio de Relaciones Exteriores, de las cuales 8.660 usuarios respondieron la encuesta de satisfacción lo que equivale a un 5,5% sobre el total de peticiones.



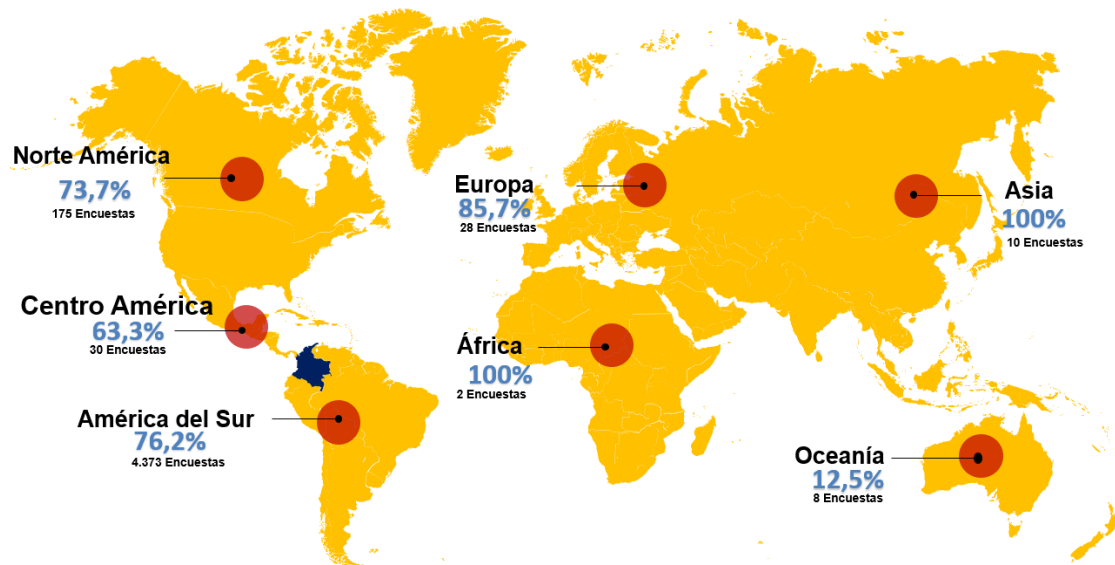
Medición de la satisfacción del servicio al Ciudadano – II Trimestre 2022

¿Fue atendida su solicitud, trámite o servicio por parte de la Entidad?

4.719 Encuestas.



% Satisfacción por Continente



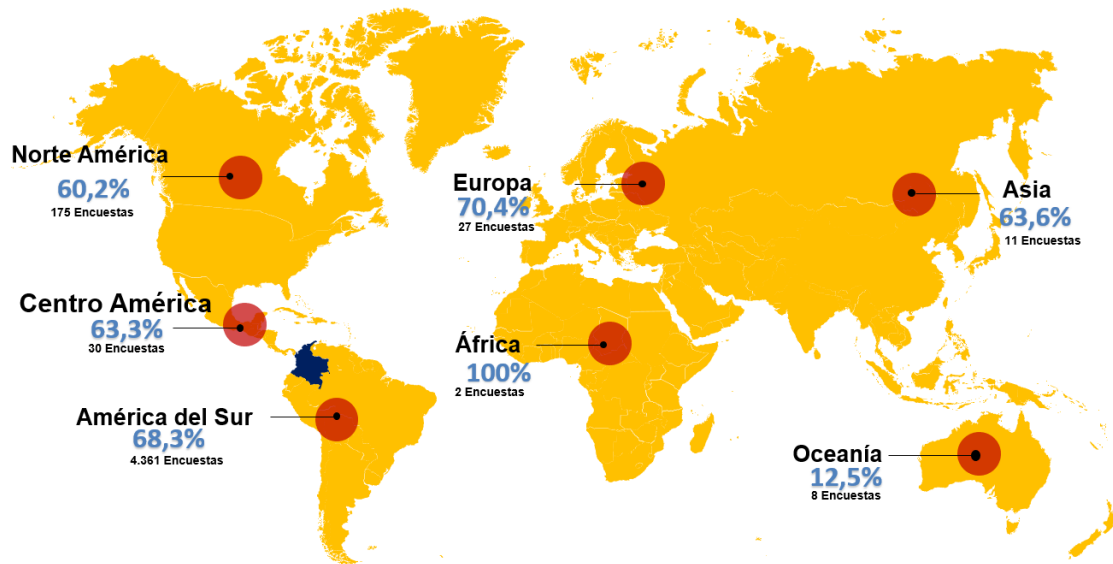
Medición de la satisfacción del servicio al Ciudadano - II Trimestre 2022

¿El tiempo de respuesta a su solicitud, trámite o servicio fue razonable?

4.706 Encuestas.



% Satisfacción por Continente



Medición de la satisfacción del servicio al Ciudadano – II Trimestre 2022

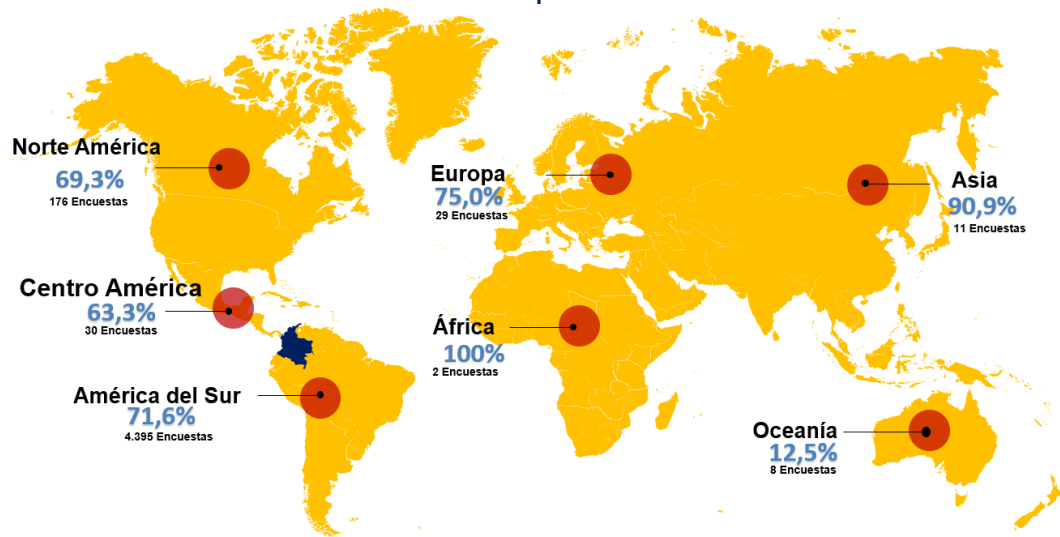


¿Se siente satisfecho por la atención recibida por parte del funcionario del Ministerio (Embajada, Consulado, Misión ante Organizaciones, Cancillería Colombia y/o CIAC)?

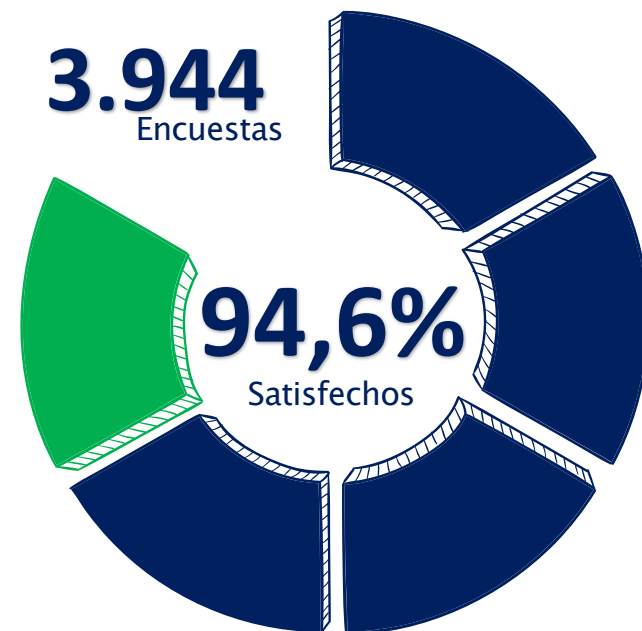
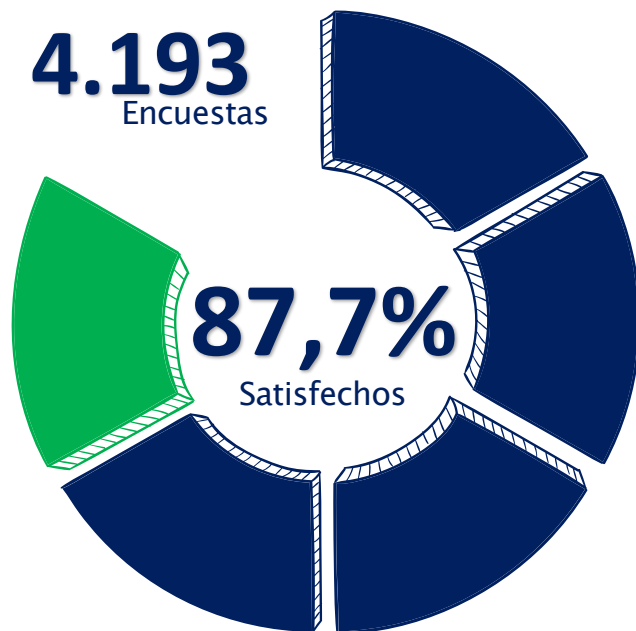
4.716 Encuestas.



% Satisfacción por Continente



Nivel de Satisfacción Encuesta Telefónica del II Trimestre 2022



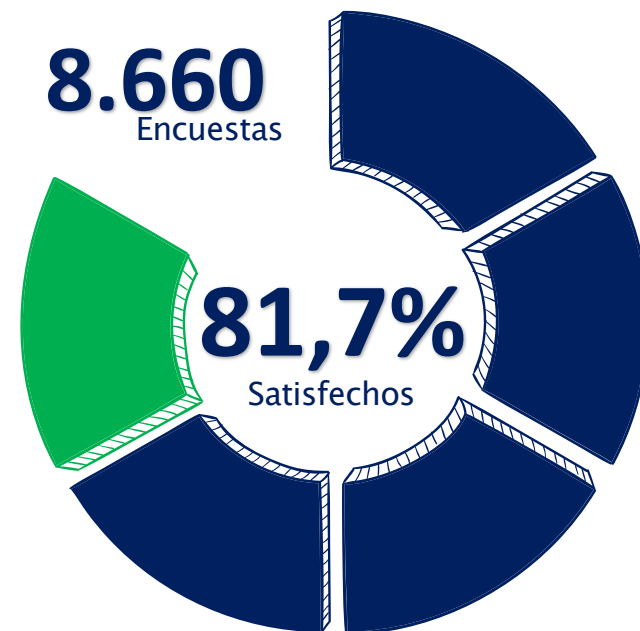
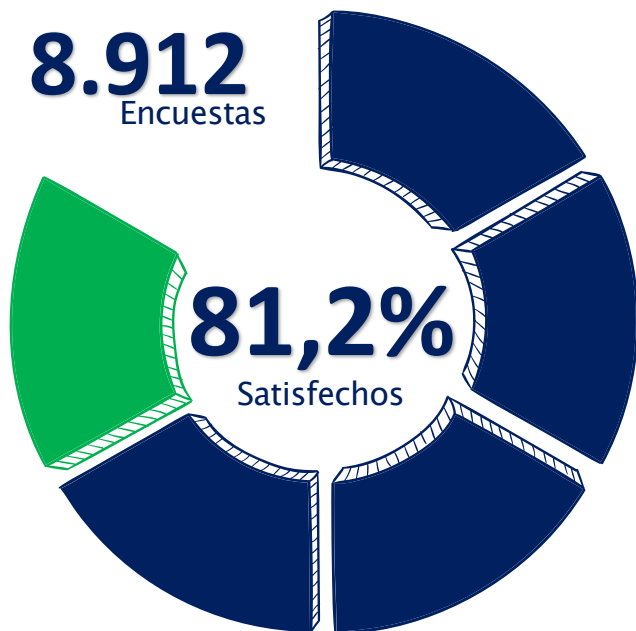
¿Fue atendida su solicitud, trámite o servicio por parte de la Entidad?

¿El tiempo de respuesta a su solicitud, trámite o servicio fue razonable?

¿Se siente satisfecho por la atención recibida por parte del funcionario del Ministerio (Embajada, Consulado, Misión ante Organizaciones, Cancillería Colombia y/o CIAC)?



Consolidado Nivel de Satisfacción del II Trimestre 2022



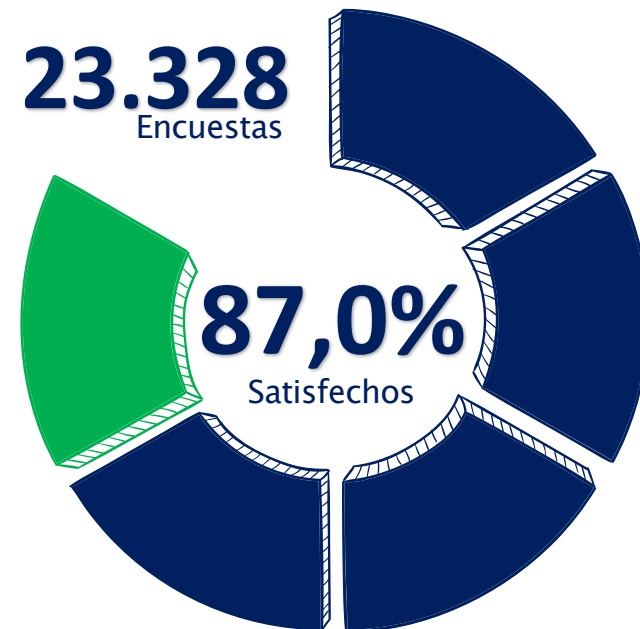
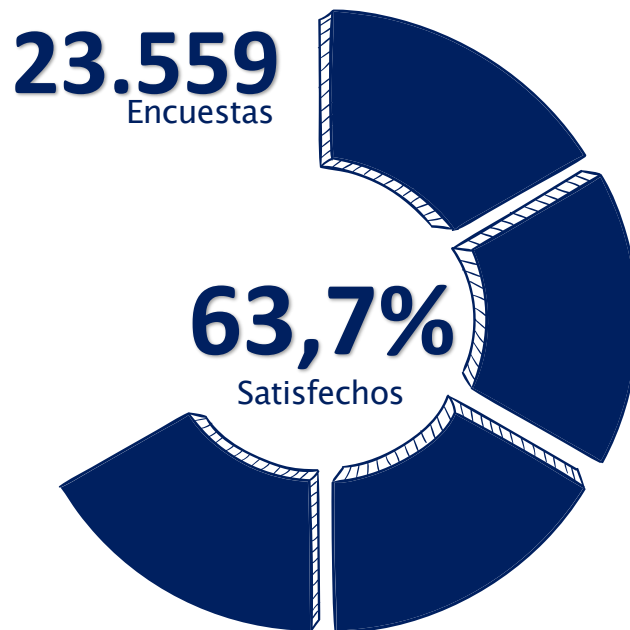
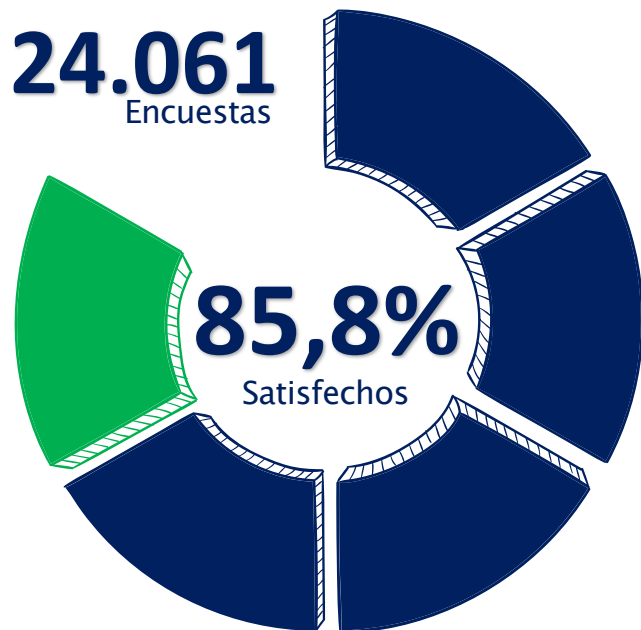
¿Fue atendida su solicitud, trámite o servicio por parte de la Entidad?

¿El tiempo de respuesta a su solicitud, trámite o servicio fue razonable?

¿Se siente satisfecho por la atención recibida por parte del funcionario del Ministerio (Embajada, Consulado, Misión ante Organizaciones, Cancillería Colombia y/o CIAC)?



Consolidado Nivel de Satisfacción al II Trimestre 2022



¿Fue atendida su solicitud, trámite o servicio por parte de la Entidad?

¿El tiempo de respuesta a su solicitud, trámite o servicio fue razonable?

¿Se siente satisfecho por la atención recibida por parte del funcionario del Ministerio (Embajada, Consulado, Misión ante Organizaciones, Cancillería Colombia y/o CIAC)?



Acciones Tomadas por el CIAC para mejorar el servicio al ciudadano II Trimestre 2022

Durante el segundo periodo del 2022, el Centro Integral de Atención al Ciudadano – CIAC continúa trabajando en la implementación de mejoras para la atención al ciudadano por medio de la cual, los usuarios a través de inteligencia artificial (IA), pueden consultar directamente vía telefónica el estado de los tramites que adelantan ante este Ministerio

El grupo interno de calidad y formación realiza un estudio de caracterización y al mismo tiempo una revisión sistemática a las páginas institucionales de Consulados y Embajadas de Colombia para validar que las mismas se mantengan actualizadas y con información relevante para los usuarios de acuerdo con las condiciones particulares de las circunscripciones de cada Consulado o Embajada.

Dentro de las principales acciones realizadas se encuentra la difusión del Curso de la circular CDIMCS – GCIAC-19-00073 de 2019 con apoyo del GIT de prensa y Comunicación Corporativa, se realizó capacitación del GIT de Correspondencia el 26 de mayo de 2022, se realizó apoyo a la capacitación brindada por la oficina Asesora Jurídica Interna sobre derechos de petición.

Al cierre de este segundo trimestre el curso ha sido tomado por 1.536 funcionarios y contratistas del Ministerio de Relaciones Exteriores.

Encuestas de Satisfacción II Trimestre 2022

Centro Integral de Atención al Ciudadano – CIAC



El futuro
es de todos

Cancillería
de Colombia