



Informe

# Encuestas de Satisfacción

---

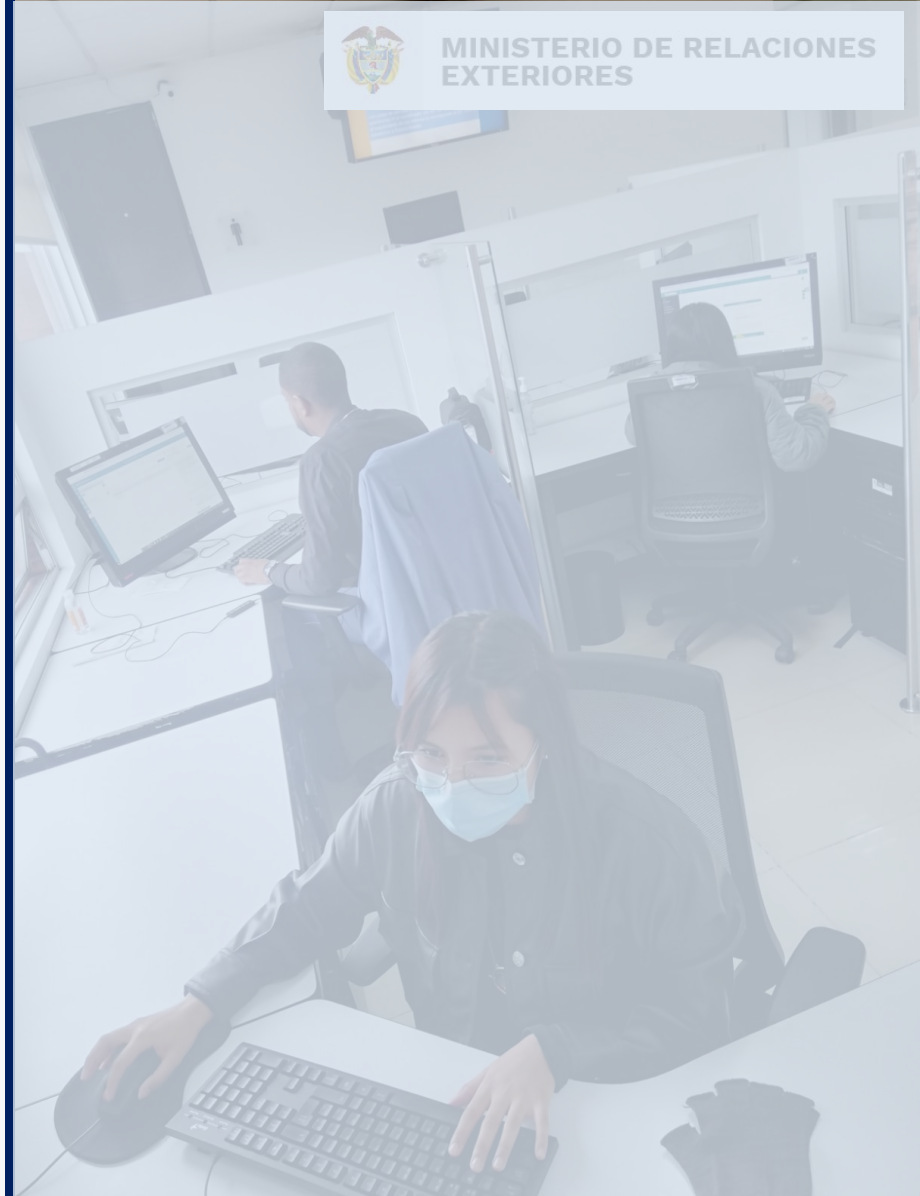
III Trimestre 2022

CIAC

# Medición de la satisfacción del servicio al Ciudadano III Trimestre 2022

El centro integral de atención al ciudadano CIAC durante el tercer trimestre 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.

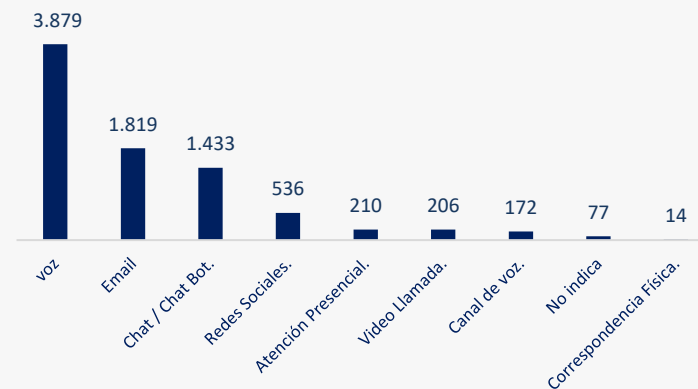
<https://www.cancilleria.gov.co/help/report/complaints>





# Cifras Generales del III Trimestre 2022

El Centro Integral de Atención al Ciudadano –CIAC Durante el III trimestre de 2022 gestiona 164.346 interacciones en los diferentes canales de atención establecidos por el Ministerio de Relaciones Exteriores, de las cuales 8.346 usuarios respondieron la encuesta de satisfacción lo que equivale a un 5,1% sobre el total de peticiones.





# Medición de la satisfacción del servicio al Ciudadano del III Trimestre 2022

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



**8.564** Encuestas.

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



**8.410** Encuestas.

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



**8.346** Encuestas.

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



# Medición de la satisfacción del servicio al Ciudadano al III 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)?



**32.625** Encuestas.



**31.969** Encuestas.



**31.674** Encuestas.

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



# Medición de la satisfacción Encuestas Telefónicas del III 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)?



**4.166** Encuestas.



**4.008** Encuestas.



**3.918** Encuestas.



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

Durante el Tercer Trimestre 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 continua con el estudio de caracterización en los consulados de Colombia en el exterior y al mismo tiempo se hace 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 donde se destaca la capacitación virtual al GIT de Selección y Capacitación para en Servicio Exterior.

Capacitación presencial en la sede de la academia diplomática (18 de agosto del 2022). Y acompañamiento a los estudiantes del **Curso de Capacitación Diplomática y Consular**. Esta capacitación se realizó en las instalaciones del CIAC durante la semana consular (del 5 al 9 de septiembre 2022). y tiene como objetivo fortalecer el conocimiento y desarrollar destrezas en los estudiantes en la gestión de Derechos de Petición de la entidad de acuerdo a la ley y sus normas reglamentarias, para así mitigar los riesgos de dar respuesta fuera de términos de ley y el riesgo de tutelas por respuestas incompletas, imprecisas, inexactas y/o erradas (Al cierre de este tercer trimestre el curso ha sido tomado por 1.557 funcionarios y contratistas del Ministerio de Relaciones Exteriores



# Encuestas de Satisfacción III Trimestre 2022

Centro Integral de Atención al Ciudadano –CIAC