

Informe Atención al Ciudadano

Resultado Encuestas de Satisfacción | Trimestre 2021

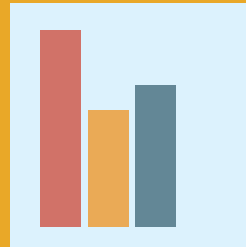


**CENTRO INTEGRAL
DE ATENCION AL CIUDADANO**



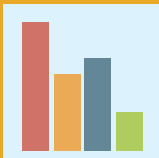
El futuro
es de todos

Cancillería
de Colombia



Cifras Generales

Del 01 de Enero al 31 de Marzo de
2021



Resultado Encuesta de Satisfacción

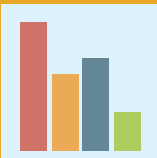
Durante el I trimestre de 2021, ingresaron al CIAC:

110.448
peticiones

A través de los diferentes canales de atención establecidos por el Ministerio de Relaciones Exteriores.

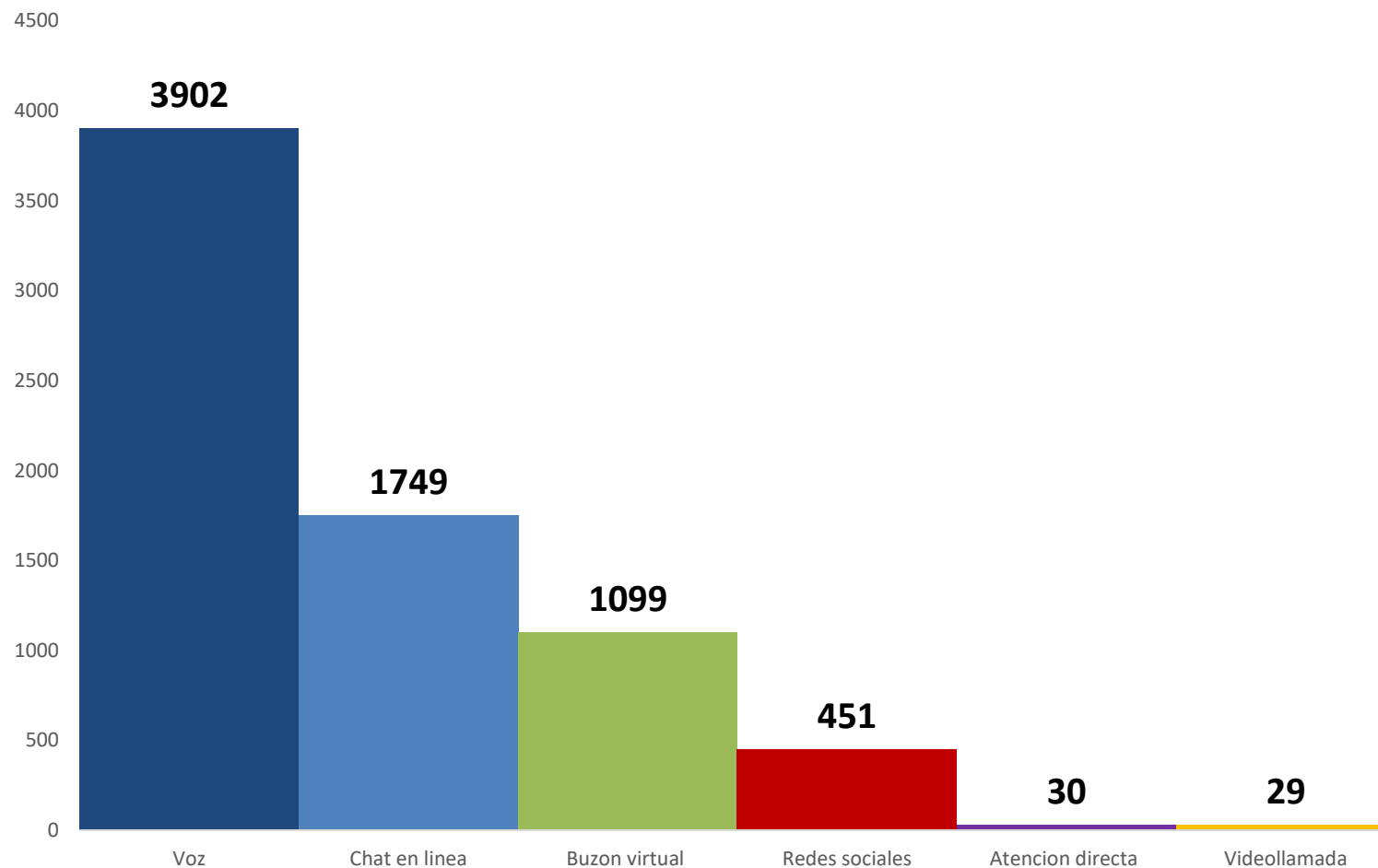
De las cuales 7,385 usuarios respondieron la encuesta de satisfacción, lo que equivale al 6,7% sobre el total de peticiones solicitadas en los diferentes canales de atención establecidos por el Ministerio de Relaciones Exteriores.

Fuente: Centro Integral de Atención al Ciudadano -CIAC



Resultado Encuesta de Satisfacción

Resultados de la Consulta por Canal



Fuente: Centro Integral de Atención al Ciudadano-CIAC

Resultado Encuesta de Satisfacción I Trimestre 2021.

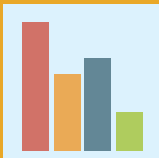
Nivel de Satisfacción en las preguntas	¿La información brindada le dio claridad sobre el trámite y/o servicio consultado?		¿El tiempo de acceso al canal ofrecido fue razonable?		¿Qué tan satisfecho se sintió con la atención recibida por parte del orientador de servicio-CIAC?	
Satisfecho	6.114	84%	4.597	63%	6.481	88%
Insatisfecho	1.173	16%	2.753	37%	904	12%
Total general	7.287	100%	7.350	100%	7.385	100%

Fuente: Centro Integral de Atención al Ciudadano

Para mejorar el número de encuestas que se reciben se está instruyendo a los agentes orientadores del CIAC que realicen un mayor esfuerzo en la invitación a los usuarios a responder las encuestas, ya que con ellas la entidad puede tomar acciones de mejora en el servicio de atención al ciudadano.

Acogiendo las recomendaciones del “Estudio de Caracterización de los Usuarios que atiende cada uno de los Consulados de Colombia en el Exterior”, se están implementando mejoras en la encuesta de satisfacción incluyendo la ubicación geográfica, sede y canal utilizado por el usuario en la gestión de sus trámites y servicios. Durante el II Trimestre se estará haciendo la implementación de esta nueva encuesta.

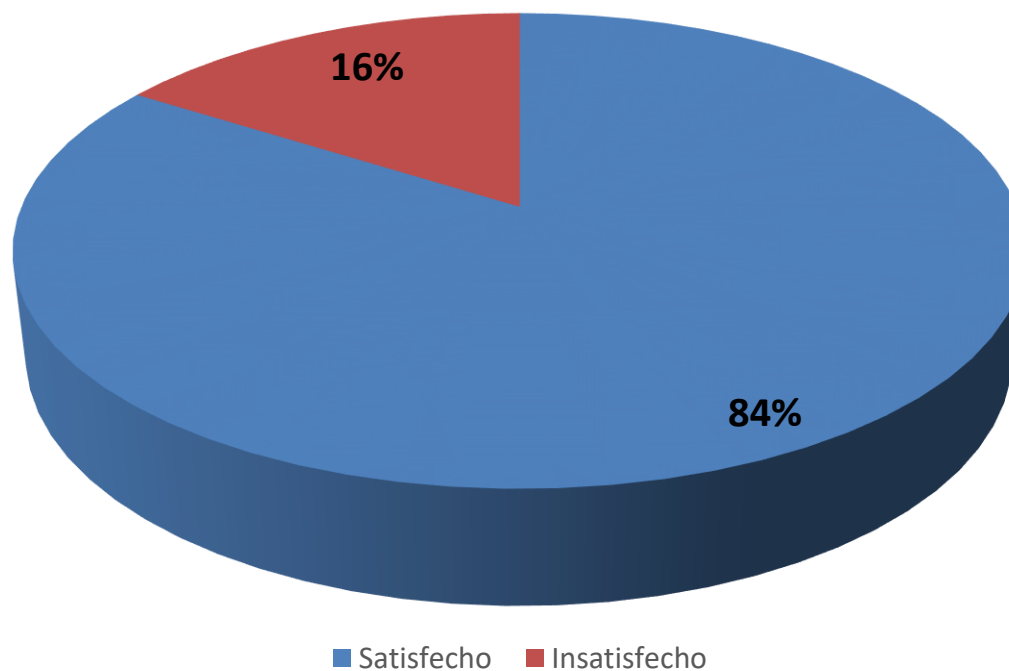
Fuente: Centro Integral de Atención al Ciudadano-CIAC



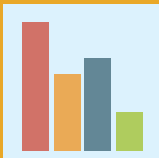
Resultado Encuesta de Satisfacción

Resultados de la consulta

Pregunta 1:
¿La información brindada le dio claridad sobre el trámite y/o servicio consultado?



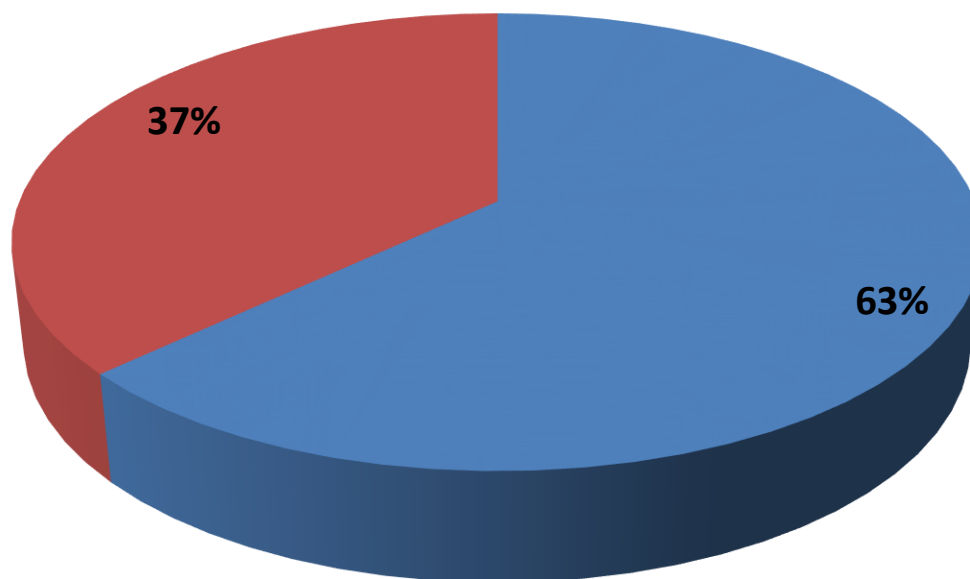
Fuente: Centro Integral de Atención al Ciudadano-CIAC



Resultado Encuesta de Satisfacción

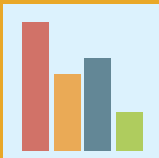
Resultados de la consulta

Pregunta 2:
¿El tiempo de acceso al canal ofrecido fue razonable ?



■ Satisfecho ■ Insatisfecho

Fuente: Centro Integral de Atención al Ciudadano-CIAC

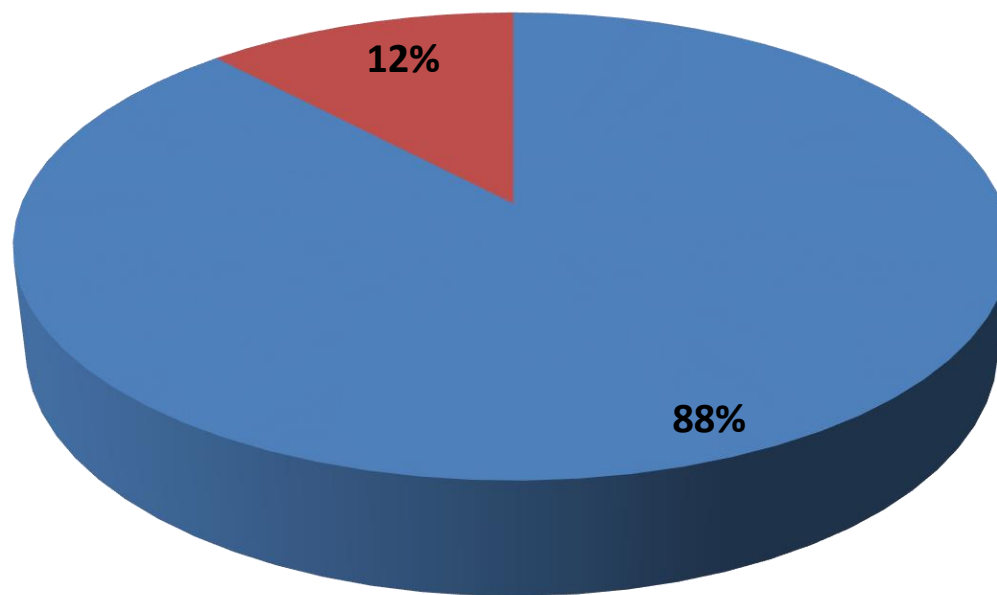


Resultado Encuesta de Satisfacción

Resultados de la consulta

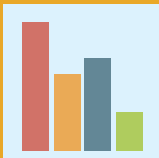
Pregunta 3:

¿Qué tan satisfecho se sintió con la atención recibida por parte del orientador de servicio-CIAC ?



■ Satisfecho ■ Insatisfecho

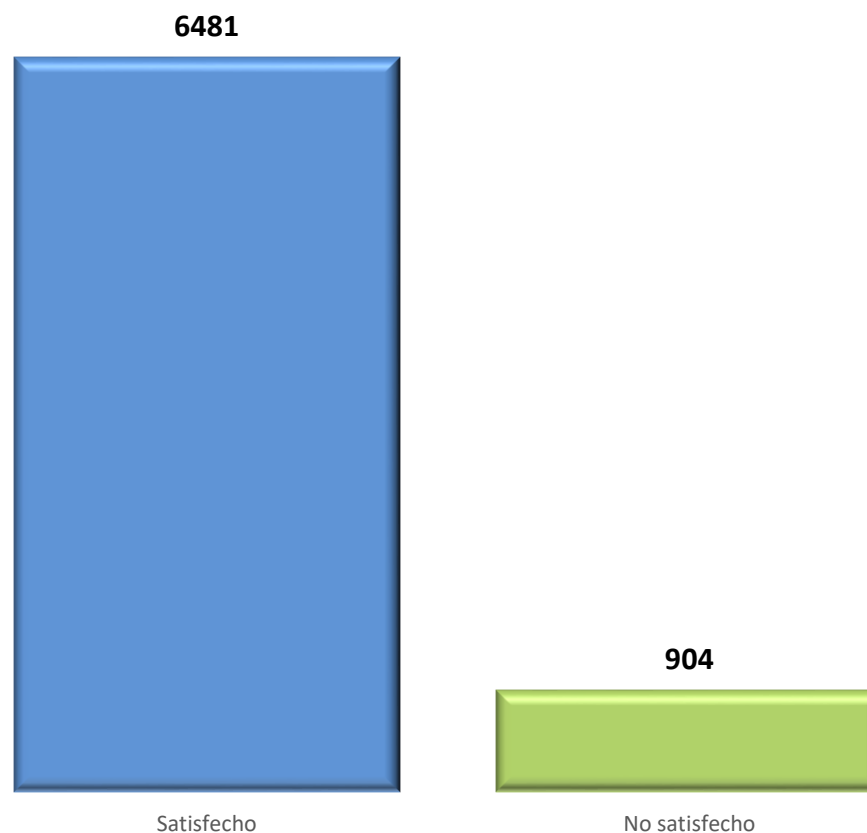
Fuente: Centro Integral de Atención al Ciudadano-CIAC



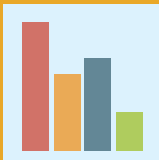
Resultado Encuesta de Satisfacción

Resultados de la consulta

Pregunta 3:
¿Qué tan satisfecho se sintió con la atención recibida por parte del orientador de servicio-CIAC?



Fuente: Centro Integral de Atención al Ciudadano-CIAC



Resultado Encuesta de Satisfacción

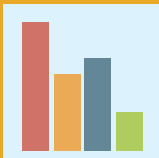
Resultados de la consulta

Felicitaciones y Sugerencias presentadas por parte de los ciudadanos durante el I Trimestre 2021 Resultados de la consulta

- Mejorar el tiempo de espera.
- Mejorar la atención de los consulados y líneas de atención
- Atención excelente y efectiva
- Claridad en la información brindada
- Buen servicio y amabilidad

Problemas en el agendamiento de citas para pasaportes y entrega de pasaportes

Fuente: Centro Integral de Atención al Ciudadano-CIAC



Resultado Encuesta de Satisfacción

Resultados de la consulta

Acciones de la Administración para mejorar la atención al ciudadano

- Se reduce los tiempos de espera en el acceso a ciertos canales de comunicación, para lo cual se está dando prelación a la utilización de tecnologías que permitan la autogestión del ciudadano, tanto en las solicitudes de información como en la obtención de los servicios que ofrece la Entidad.
- Se fortalece la inteligencia artificial en la actualización de consultas por parte de los usuarios.
- Se está estabilizando la entrada en operación de un chatbot para atención de los principales trámites y servicios de la entidad, por medio del cual se darán respuestas automáticas a las solicitudes de información de los usuarios.
- se procuró la operatividad de los 40 canales de atención al ciudadano en la modalidad de trabajo en casa (líneas telefónicas nacionales, líneas telefónicas gratuitas internacionales, chat, redes sociales, correo electrónico y buzón virtual) y, se siguen adecuando los protocolos de servicio para esta modalidad de trabajo bajo los principios de eficacia, eficiencia, celeridad, especialidad, ventanilla única, multicanalidad, autogestión y autocontrol.



El futuro
es de todos

Cancillería
de Colombia

Ministerio de Relaciones Exteriores

Dirección de Asuntos Migratorios, Consulares y Servicio al Ciudadano

Centro Integral de Atención al Ciudadano-CIAC