

Informe Atención al Ciudadano

Resultado Encuestas de Satisfacción III Trimestre 2020

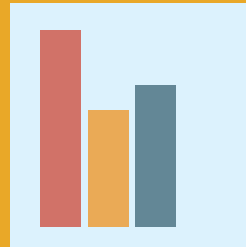


**CENTRO INTEGRAL
DE ATENCION AL CIUDADANO**



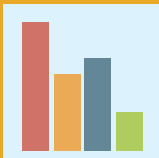
El futuro
es de todos

Cancillería
de Colombia



Cifras Generales

Del 01 de Julio al 30 de Septiembre de
2020



Resultado Encuesta de Satisfacción

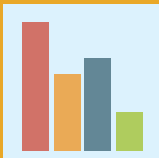
Durante el III trimestre de 2020, ingresaron al CIAC:

127.643
peticiones

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

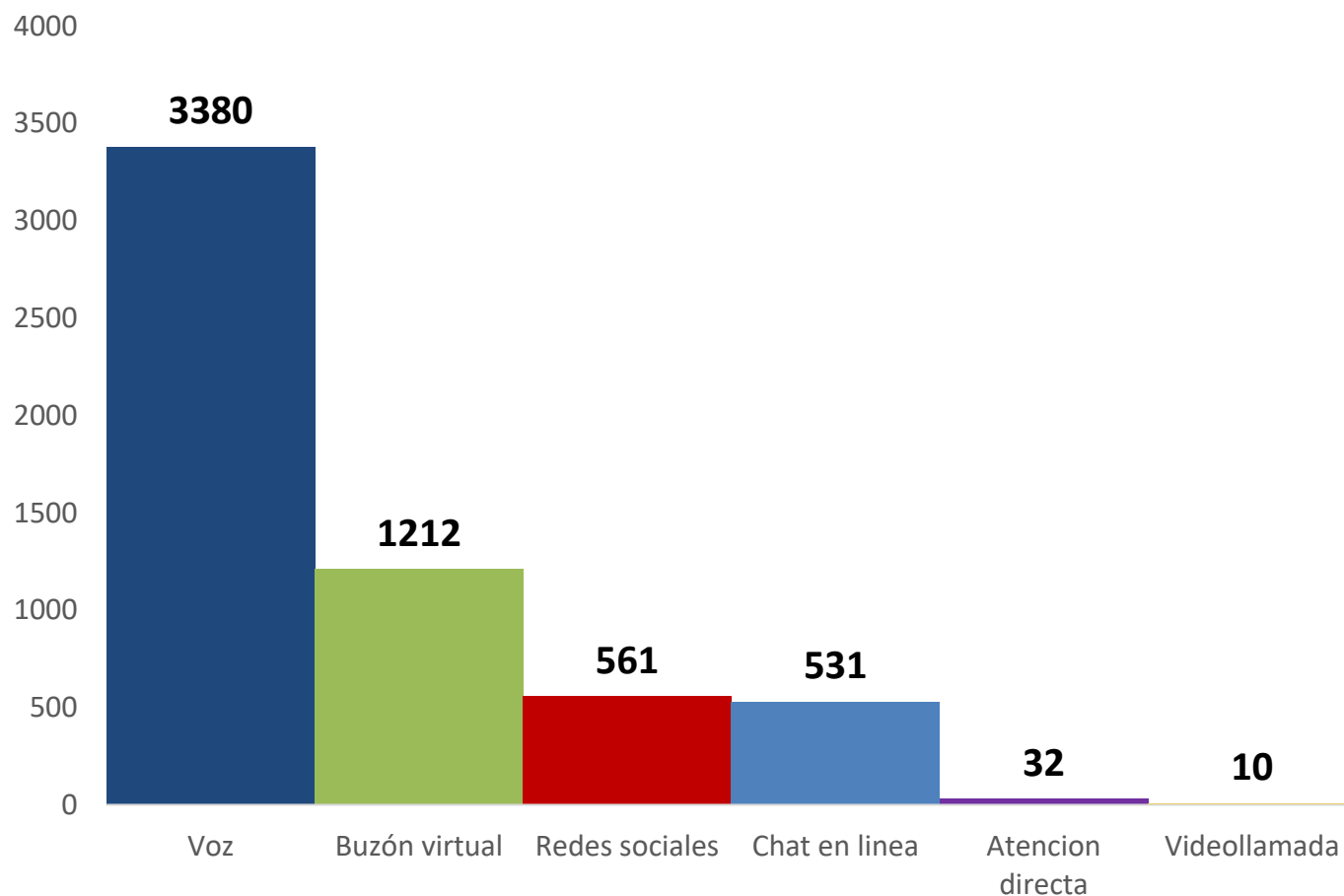
De las cuales 5,726 usuarios respondieron la encuesta de satisfacción, lo que equivale al 4,5% sobre el total de peticiones solicitadas en los diferentes canales de atención establecidos por el Ministerio de Relaciones Exteriores.

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.

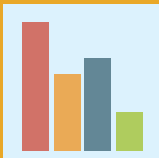
Encuestas de satisfacción del III trimestre de 2020

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	4.501	79%	3.897	68%	4.808	84%
Insatisfecho	1.198	21%	1.803	32%	918	16%
Total general	5.699	100%	5.700	100%	5.726	100%

Fuente: Centro Integral de Atención al Ciudadano

Para mejorar el número de encuestas que se reciban 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.

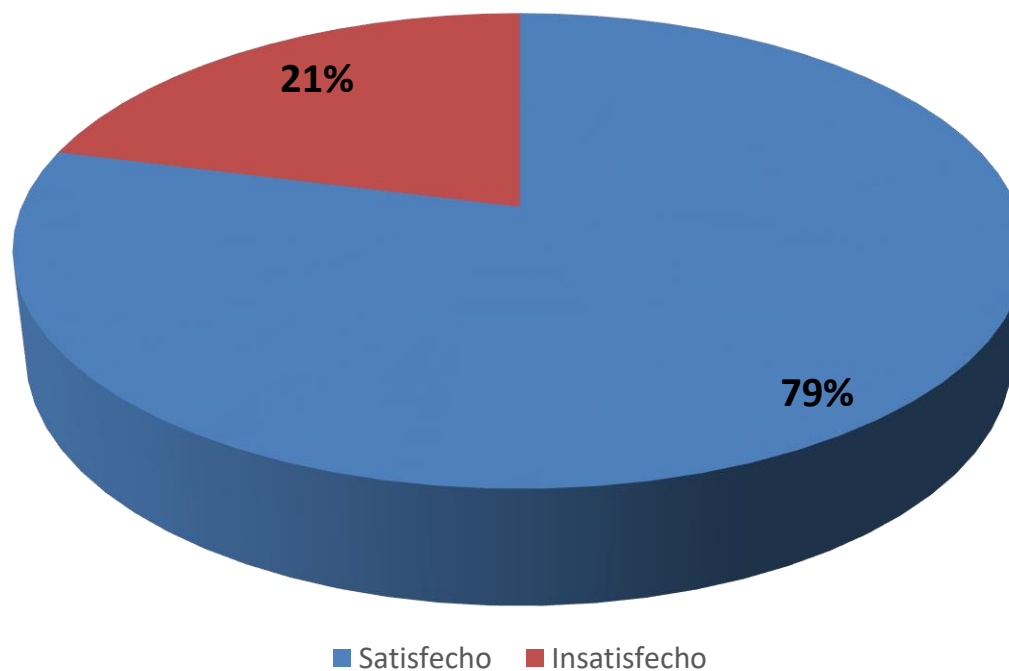
Fuente: Centro Integral de Atención al Ciudadano-CIAC



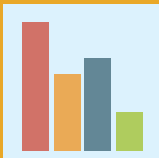
Resultado Encuesta de Satisfacción

Resultados de la consulta

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



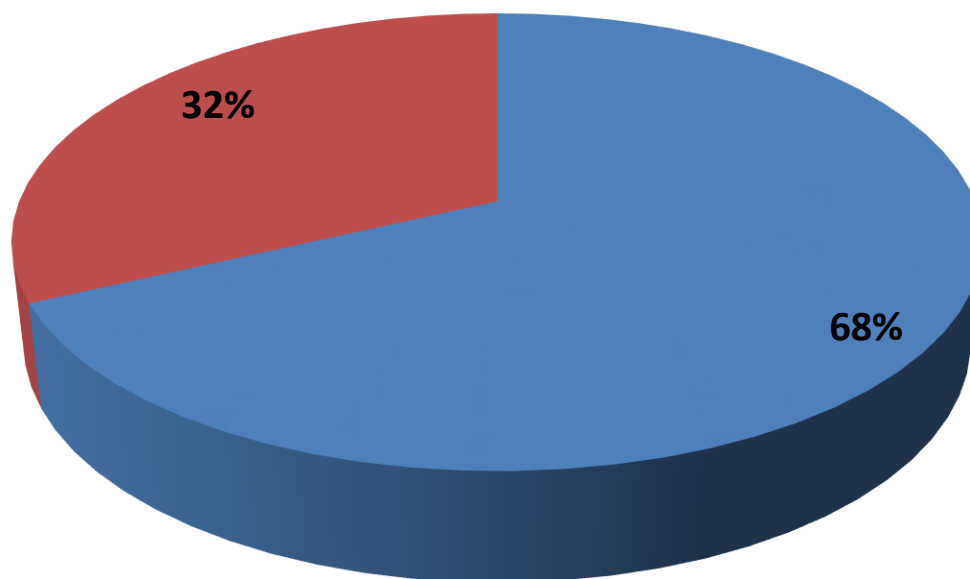
Fuente: Centro Integral de Atención al Ciudadano-CIAC



Resultado Encuesta de Satisfacción

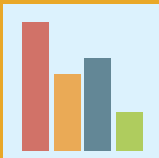
Resultados de la consulta

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



■ Satisfecho ■ Insatisfecho

Fuente: Centro Integral de Atención al Ciudadano-CIAC

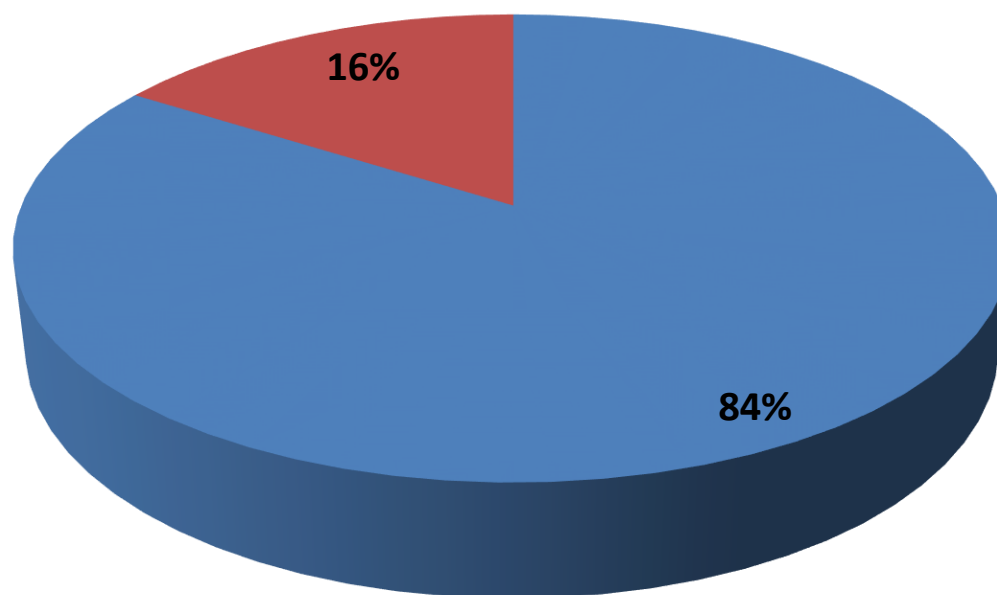


Resultado Encuesta de Satisfacción

Resultados de la consulta

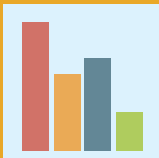
Pregunta 3:

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



■ Satisfecho ■ Insatisfecho

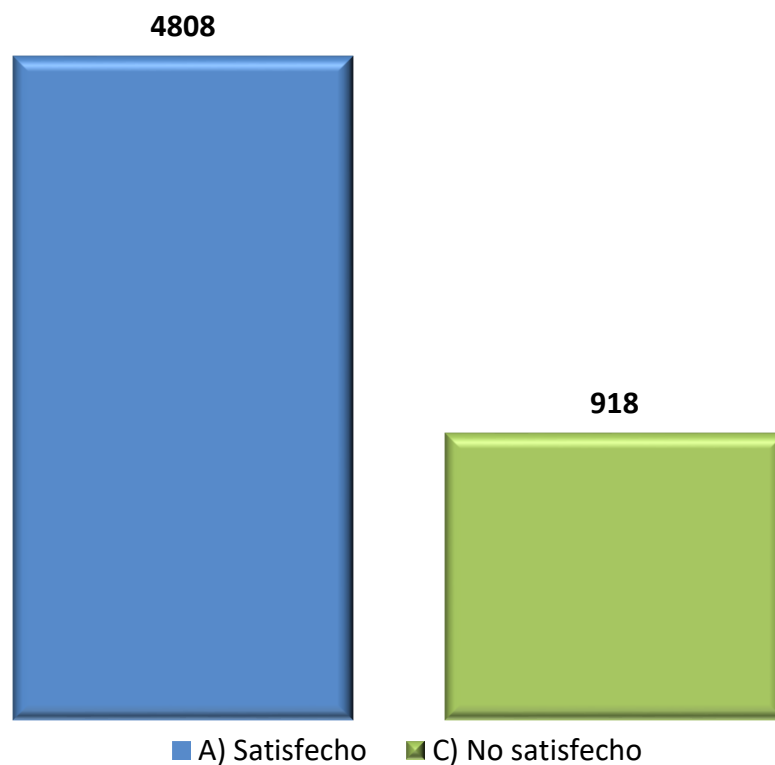
Fuente: Centro Integral de Atención al Ciudadano-CIAC



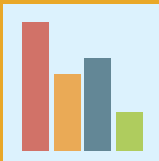
Resultado Encuesta de Satisfacción

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



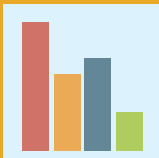
Resultado Encuesta de Satisfacción

Resultados de la consulta

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

- Mejoren el tiempo de espera.
- Que contesten rápido
- Mejorar la atención de los consulados
- Se demoran mas de 3 minutos para contestar.
- Atención excelente

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

- Creación del botón para el ingreso a los informes de acceso a la información pública en las páginas web principal de la entidad y de las Embajadas y Consulados de Colombia en el exterior.
- Se fortalece la inteligencia artificial en la actualización de consultas por parte de los usuarios.
- Se está previendo 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.
- En el esquema de operación se reforzó el equipo de agentes/orientadores del CIAC, para tener una mejor atención 24 horas al día 7 días a la semana con la entrada del nuevo proveedor de personal del CIAC.



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