

## Informe Atención al Ciudadano

### Resultado Encuestas de Satisfacción III Trimestre 2021

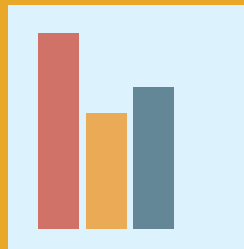


**CENTRO INTEGRAL  
DE ATENCION AL CIUDADANO**



El futuro  
es de todos

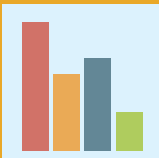
Cancillería  
de Colombia



# Cifras Generales

Del 01 de Julio al 30 de Septiembre de  
2021

---



## Resultado Encuesta de Satisfacción

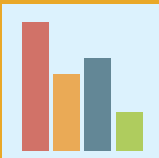
Durante el III trimestre de 2021, ingresaron al CIAC:

**130.969**  
**peticiones**

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

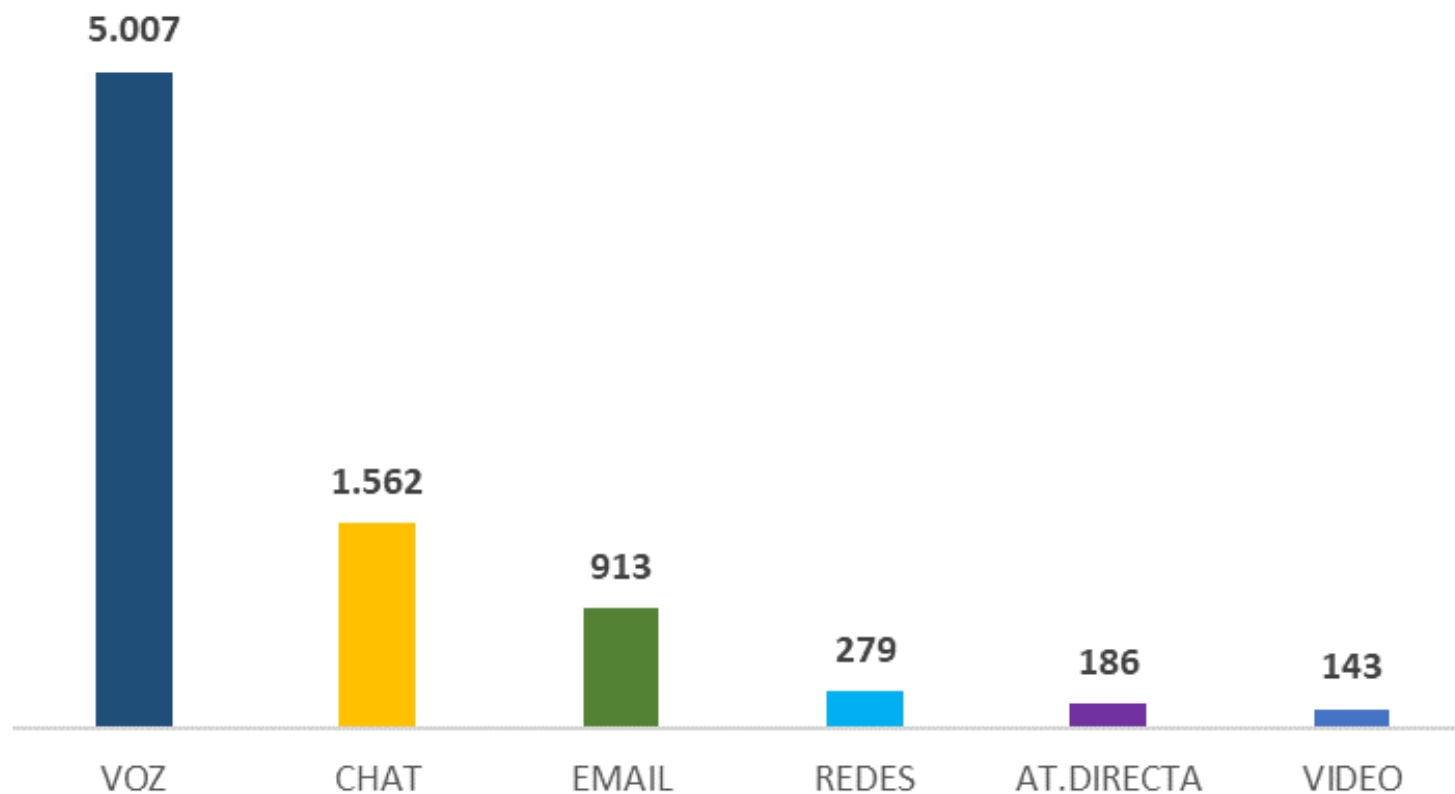
De las cuales 8.090 usuarios respondieron la encuesta de satisfacción, lo que equivale al 6,2% sobre el total de peticiones solicitadas en los diferentes canales de atención establecidos por el Ministerio de Relaciones Exteriores.

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 al III Trimestre de 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?	
<b>Satisfecho</b>	16.452	80%	11.347	55%	16.385	82%
<b>Insatisfecho</b>	4.121	20%	9.229	45%	3.708	18%
<b>Total general</b>	<b>20.573</b>	<b>100%</b>	<b>20.576</b>	<b>100%</b>	<b>20.093</b>	<b>100%</b>

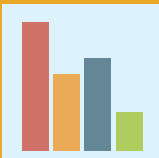
Fuente: Centro Integral de Atención al Ciudadano-CIAC

Se evidencia que el 55% de los usuarios que respondieron las encuestas consideraron que el tiempo de espera para acceder a los canales aún sigue siendo elevado, situación que se vino desbordando durante el II y III Trimestre por la demanda de usuarios que buscan citas para la expedición y/o entrega de pasaportes en las Sedes de Colombia.

Se espera que con la entrada en operación de la nueva sede para expedición de pasaportes en San Carlos y el retorno a la normalidad en la atención en las diferentes sedes del Ministerio esta percepción cambie en el próximo trimestre.

En cuanto a la eficacia de las respuestas dadas, entendida como la claridad de estas, el indicador de satisfacción se encuentra en el 80%. El CIAC continúa incentivando a los usuarios para que utilicen directamente las ayudas que ha dispuesto el MRE en las páginas institucionales para obtener información y autogestionar los trámites y servicios que ofrece a la ciudadanía (principio de autogestión).

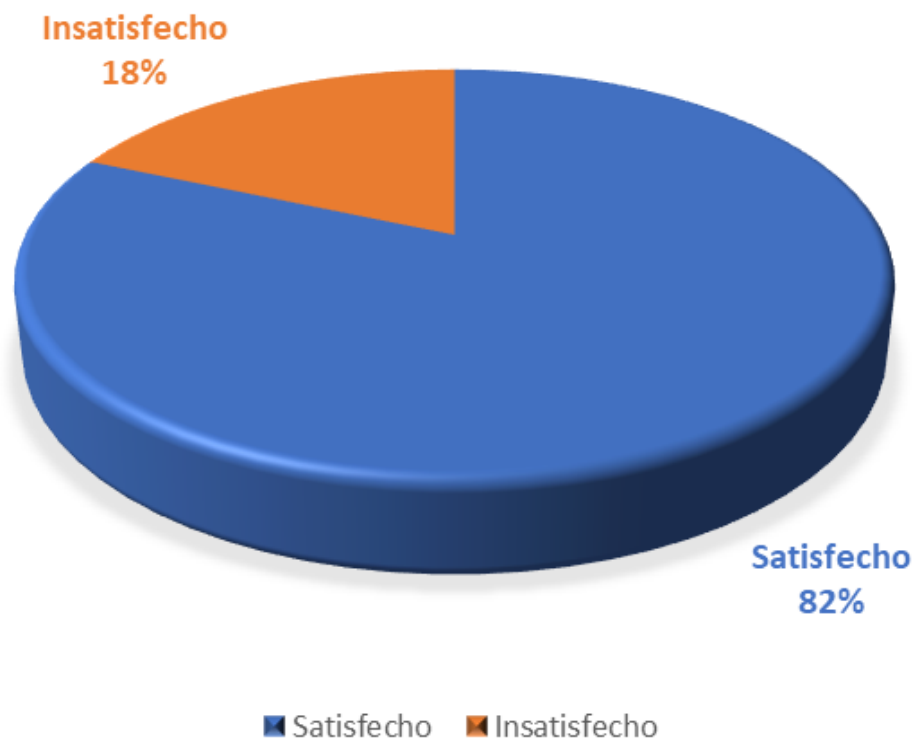
Fuente: Centro Integral de Atención al Ciudadano-CIAC



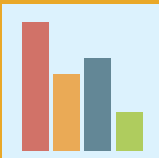
# Resultado Encuesta de Satisfacción

## Resultados de la consulta

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



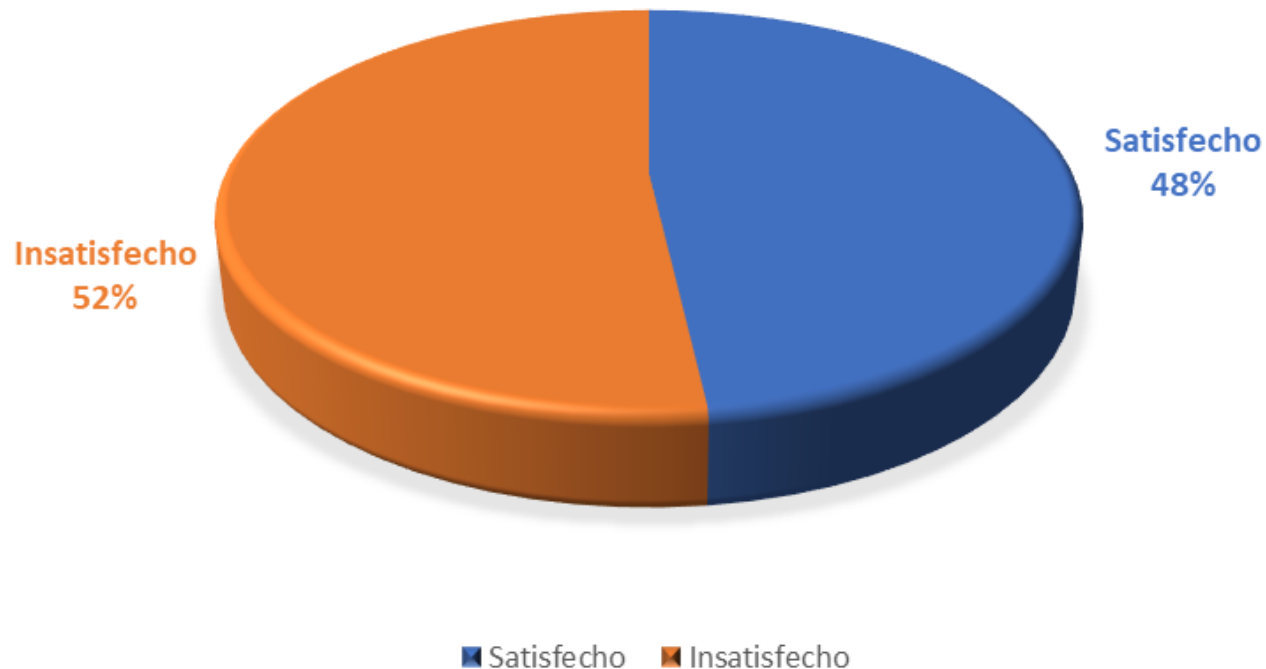
Fuente: Centro Integral de Atención al Ciudadano-CIAC



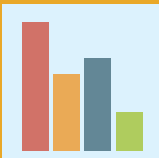
# Resultado Encuesta de Satisfacción

## Resultados de la consulta

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



Fuente: Centro Integral de Atención al Ciudadano-CIAC

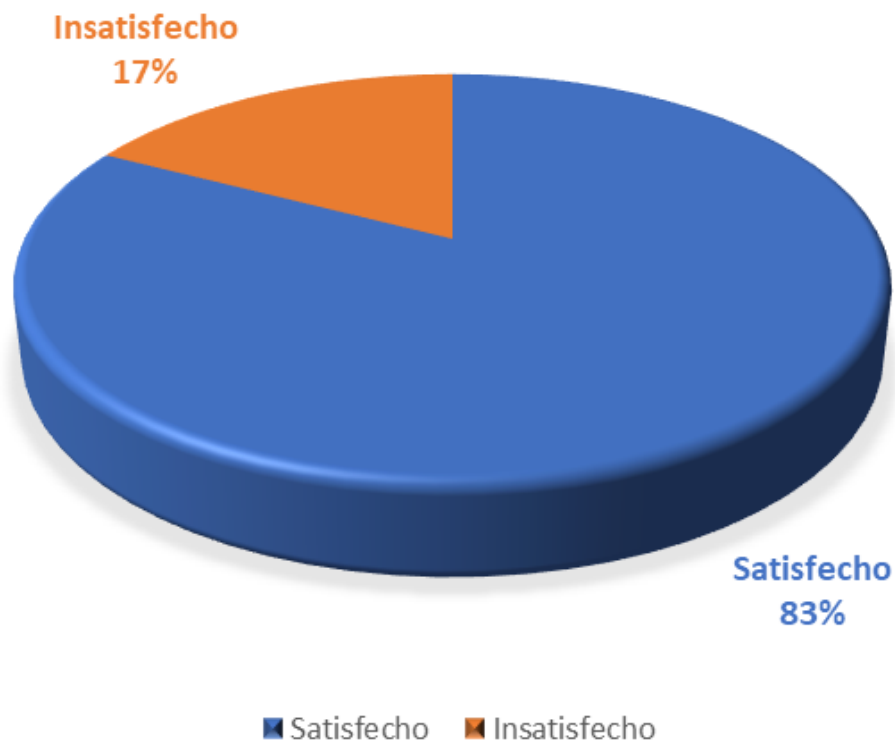


# Resultado Encuesta de Satisfacción

## Resultados de la consulta

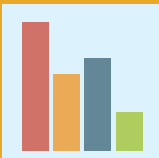
Pregunta 3:

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



Fuente: Centro Integral de Atención al Ciudadano-CIAC

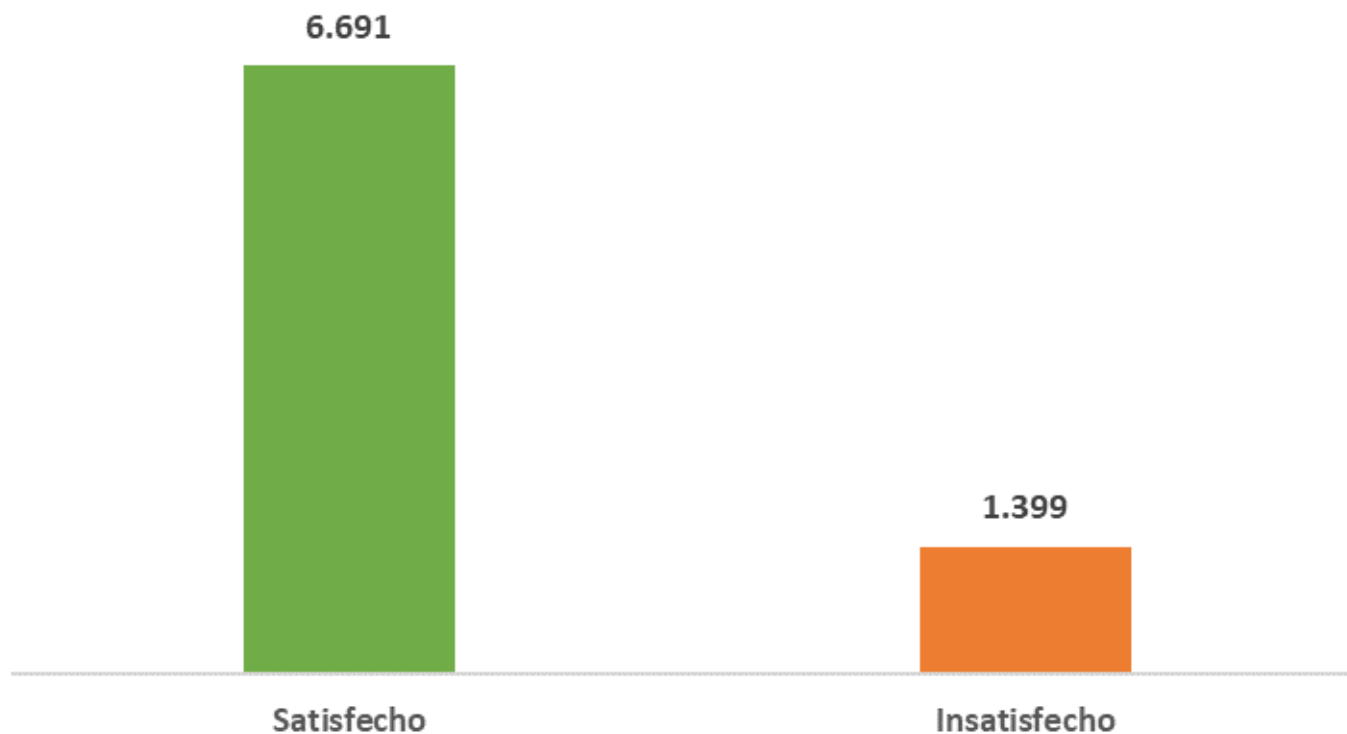




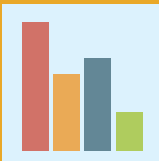
# Resultado Encuesta de Satisfacción

## Resultados de la consulta

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



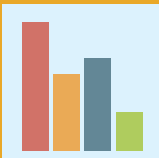
# Resultado Encuesta de Satisfacción

## 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 en los canales de atención.
- Que contesten rápido los canales telefónicos.
- Mejorar la atención de los consulados, citas demoradas y no atención telefónica.
- Mejorar la atención en las oficinas de pasaportes en Bogotá (Logística).
- Atención excelente por parte del colaborador.

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

- El CIAC durante el trimestre logró contar con una agente de servicio que apoya a la operación con lenguaje de señas para la comunidad de usuarios con deficiencias auditivas. El grupo especial de Calidad y Formación del CIAC estará dando un espacio para que la agente comparta sus conocimientos y habilidades con otros agentes del CIAC.

- El CIAC lanzó el servicio de “call back assist” y, la alerta sobre los tiempos de espera en el canal de voz para informar a los usuarios la posibilidad de acceder a otros canales cuya demanda en el momento puede permitirles una atención más pronta y efectiva, de tal manera que los tiempos de espera y la percepción del usuario sea controlada por ellos mismos.

- Se realizó la puesta 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