

Informe Atención al Ciudadano

Resultado Encuesta de Satisfacción II Trimestre 2019

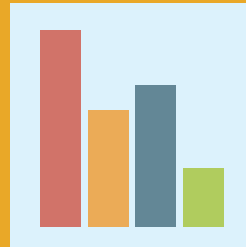


**CENTRO INTEGRAL
DE ATENCION AL CIUDADANO**



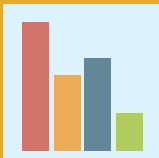
El futuro
es de todos

Cancillería
de Colombia



Cifras Generales

(Del 1 de abril al 30 de junio de 2019)



Resultado Encuesta de Satisfacción

Durante el II trimestre de 2019, ingresaron al CIAC:

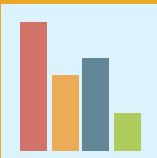
109.567
solicitudes

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

De las cuales 932 usuarios respondieron la encuesta de satisfacción, lo que equivale al 1% sobre el total de interacciones realizadas sobre los diferentes canales de atención establecidos por el Ministerio de Relaciones Exteriores.

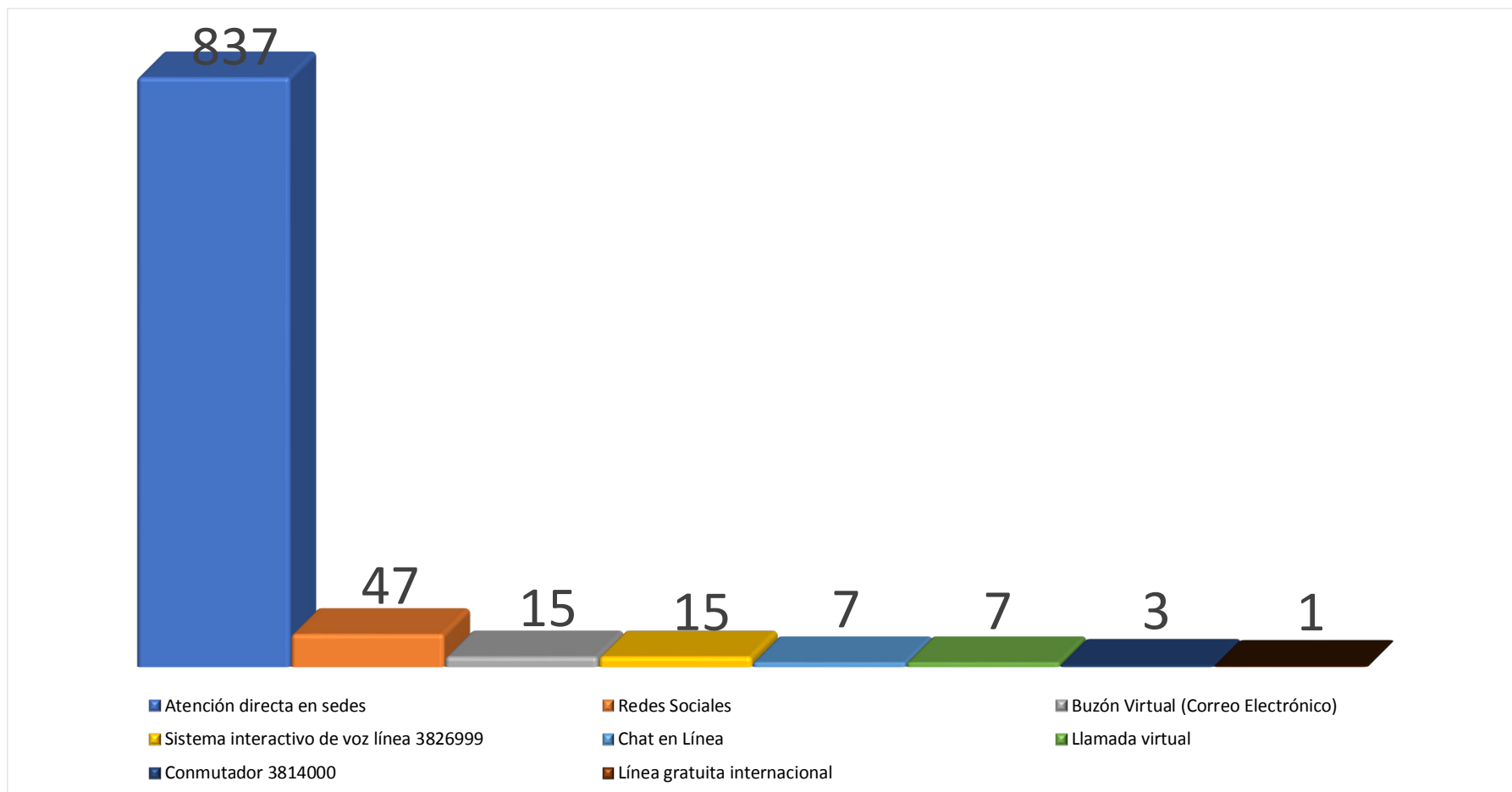
* En el II Trimestre la Encuesta de Satisfacción del GIT Centro Integral de Atención al Ciudadano fue modificada de acuerdo a la nueva plataforma implementada en el Ministerio de Relaciones Exteriores razón por la cual el porcentaje de encuestas contestadas fue del 1%. Fuente: Centro Integral de Atención al Ciudadano-CIAC.

Fuente: Centro Integral de Atención al Ciudadano -CIAC

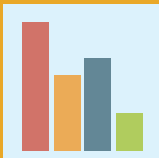


Resultado Encuesta de Satisfacción

Resultados de la consulta



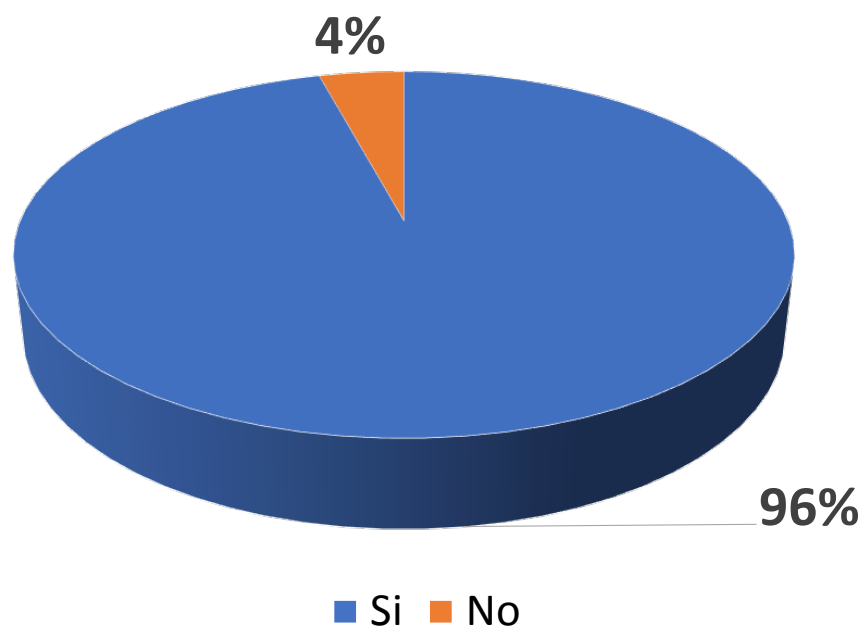
Fuente: Centro Integral de Atención al Ciudadano-CIAC



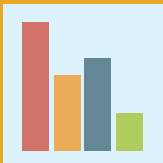
Resultado Encuesta de Satisfacción

Resultados de la consulta

Pregunta 2:
¿La información brindada le dio claridad sobre el trámite y/o servicio consultado?



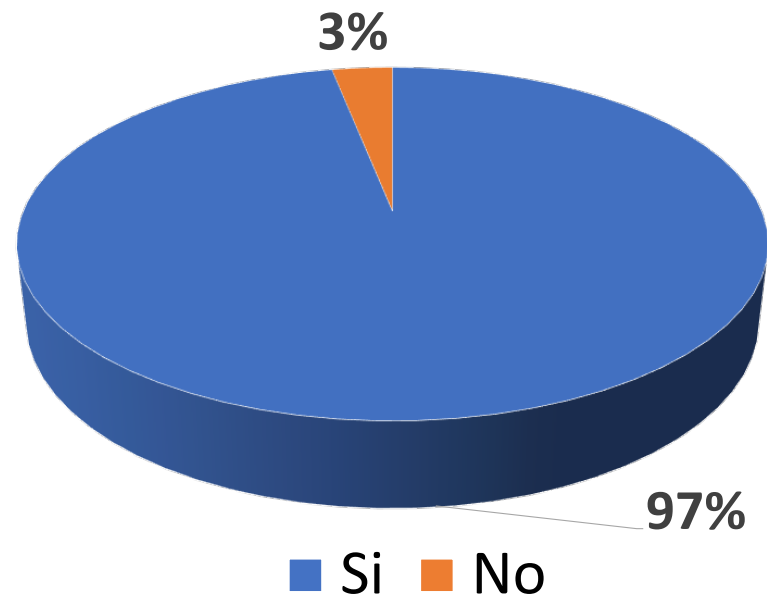
Fuente: Centro Integral de Atención al Ciudadano-CIAC



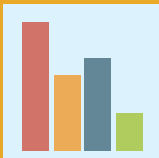
Resultado Encuesta de Satisfacción

Resultados de la consulta

Pregunta 3:
¿El tiempo de acceso al canal ofrecido fue razonable?



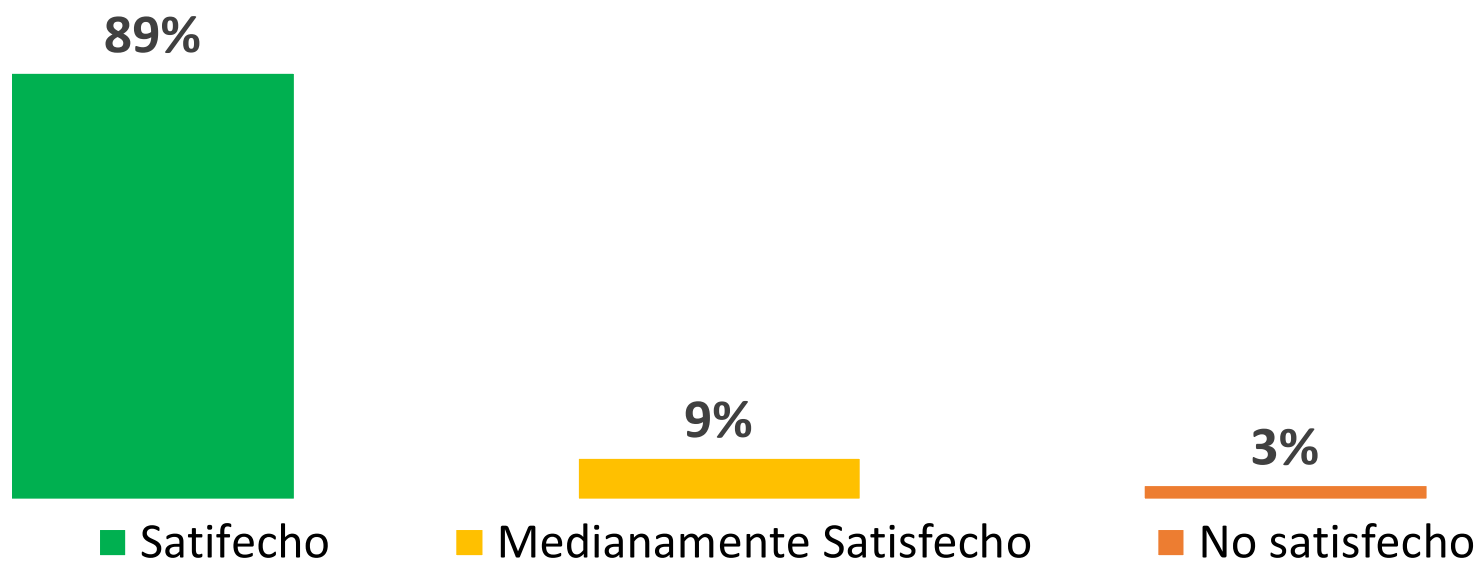
Fuente: Centro Integral de Atención al Ciudadano-CIAC



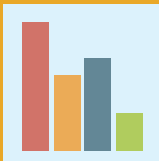
Resultado Encuesta de Satisfacción

Resultados de la consulta

Pregunta 4:
¿Qué tan satisfecho se sintió con la atención recibida por parte del orientador de servicio-CIAC?



Fuente: Centro Integral de Atención al Ciudadano-CIAC



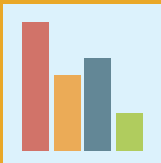
Resultado Encuesta de Satisfacción

Resultados de la consulta

Felicitaciones y Sugerencias presentadas por parte de los ciudadanos durante el II Trimestre

- Habilitar más líneas telefónicas de atención directa al ciudadano en las oficinas satélites de la entidad, dado que en ocasiones en horas de oficina se hacen colas para utilizar este servicio.
- Todo lo relacionado con la buena atención y el servicio es un gran avance, en especial el orden y el respeto. Gracias por el aporte para la cultura ciudadana.
- La Atención telefonica debe mejorarse ya que durante el día intente recibir atención por esa via y no fue posible porque llame tres veces que fueron una hora y 25 minutos de espera y nunca atendieron. Gracias
- Al momento de solicitar información el community manager fue muy claro y conciso al brindarme la respuesta, estoy contenta por la atención que recibí, tienen una persona muy buena en el cargo, gracias
- Extender el horario de atención en la oficina de visas en Bogotá; ya que solo atienden hasta medio día cuando el estado Colombiano les paga un sueldo, son derechos de nosotros como Colombianos.
- Atención personalizada de visa para ciertos inconvenientes que se presentan en la solicitud.
- Aumentar las preguntas y respuestas de la pagina.

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 reforzó la atención en las líneas telefónicas de atención directa al ciudadano en las oficinas satélites de la entidad, dado que en ocasiones en horas de oficina se hacen colas para utilizar este servicio.
- El personal del Contact Center del Ministerio de Relaciones Exteriores recibe continuamente capacitaciones con el fin de mejorar la atención y el servicio al ciudadano.
- El Centro Integral de Atención al Ciudadano - CIAC actualiza continuamente la información para brindar un mejor servicio a los ciudadanos que desean conocer información sobre trámites y servicios que presta el Ministerio de Relaciones Exteriores.
- El Ministerio de Relaciones Exteriores puso a disposición a través del programa Más y Mejores Servicios para los colombianos, la aplicación Mi Consulado, la cual sirve para la radicación de PQRSDF.



**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