

Informe Atención al Ciudadano

Resultado Encuestas de Satisfacción IV Trimestre 2020

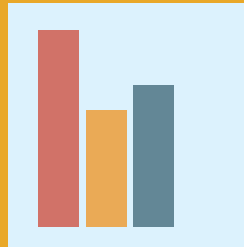


**CENTRO INTEGRAL
DE ATENCION AL CIUDADANO**



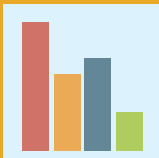
El futuro
es de todos

Cancillería
de Colombia



Cifras Generales

Del 01 de Octubre al 31 de Diciembre
de 2020



Resultado Encuesta de Satisfacción

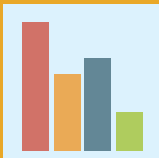
Durante el IV trimestre de 2020, ingresaron al CIAC:

125.297
peticiones

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

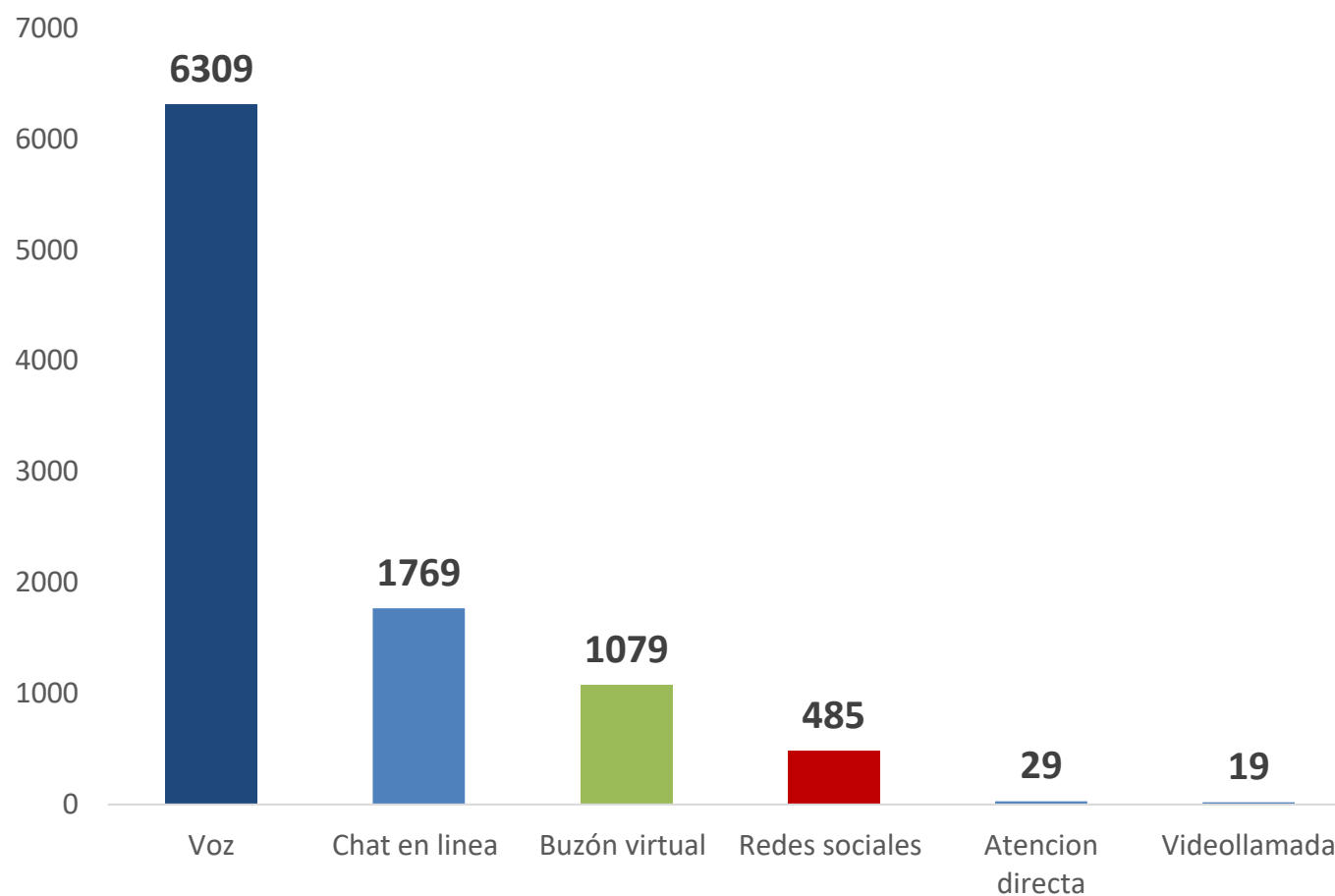
De las cuales 9.690 usuarios respondieron la encuesta de satisfacción, lo que equivale al 8% sobre el total de peticiones solicitadas en los diferentes canales de atención establecidos por el Ministerio de Relaciones Exteriores.

Fuente: Centro Integral de Atención al Ciudadano -CIAC

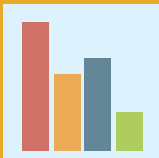


Resultado Encuesta de Satisfacción

Resultados de la consulta por Canal



Fuente: Centro Integral de Atención al Ciudadano-CIAC



Resultado Encuesta de Satisfacción

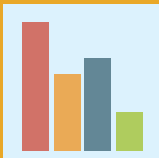
Encuestas de Satisfacción del IV Trimestre de 2020

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	7.510	83%	5.952	65%	8.185	84%
Insatisfecho	1.524	17%	3.145	35%	1.505	16%
Total general	9.034	100%	9.097	100%	9.690	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.

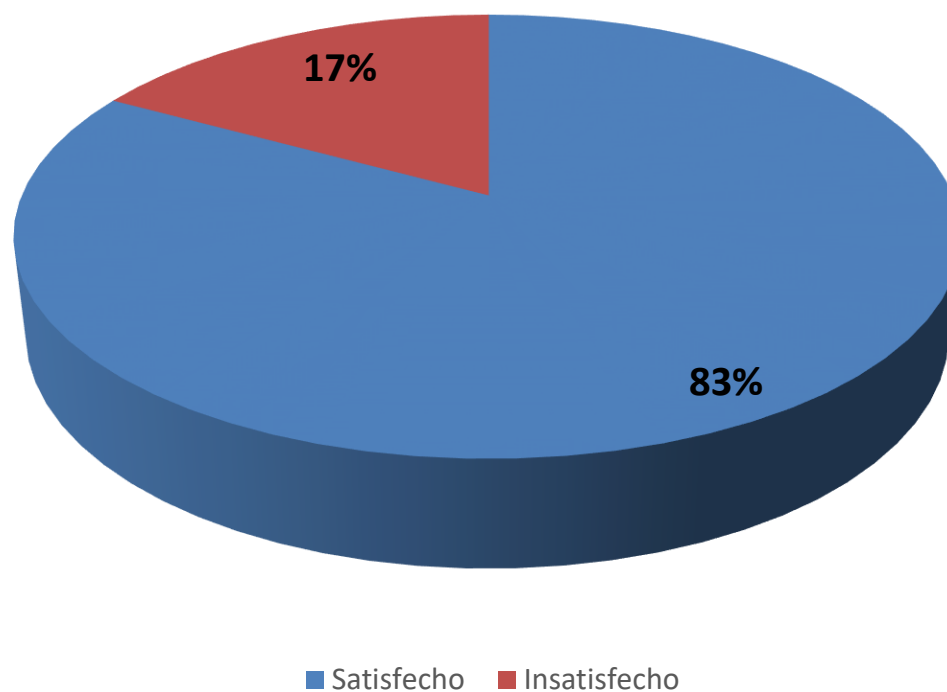
Fuente: Centro Integral de Atención al Ciudadano-CIAC



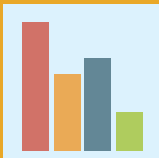
Resultado Encuesta de Satisfacción

Resultados de la consulta

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



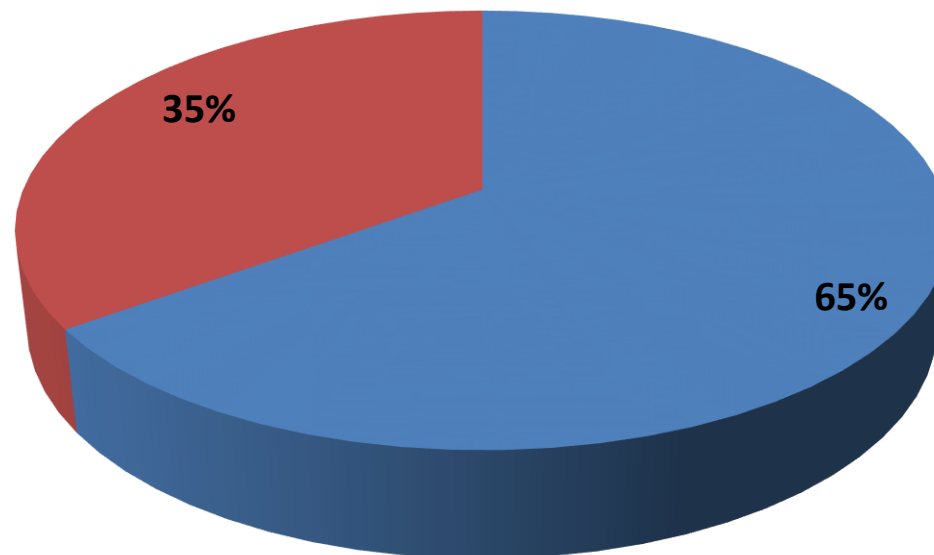
Fuente: Centro Integral de Atención al Ciudadano-CIAC



Resultado Encuesta de Satisfacción

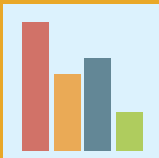
Resultados de la consulta

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



■ Satisfecho ■ Insatisfecho

Fuente: Centro Integral de Atención al Ciudadano-CIAC

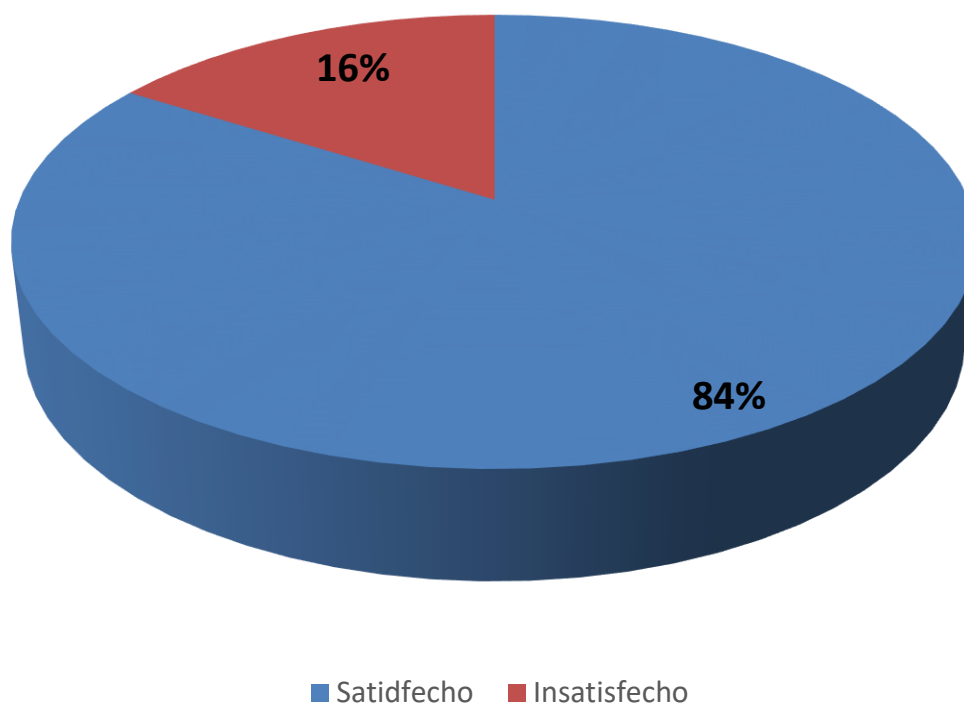


Resultado Encuesta de Satisfacción

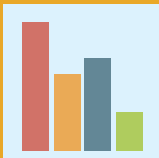
Resultados de la consulta

Pregunta 3:

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



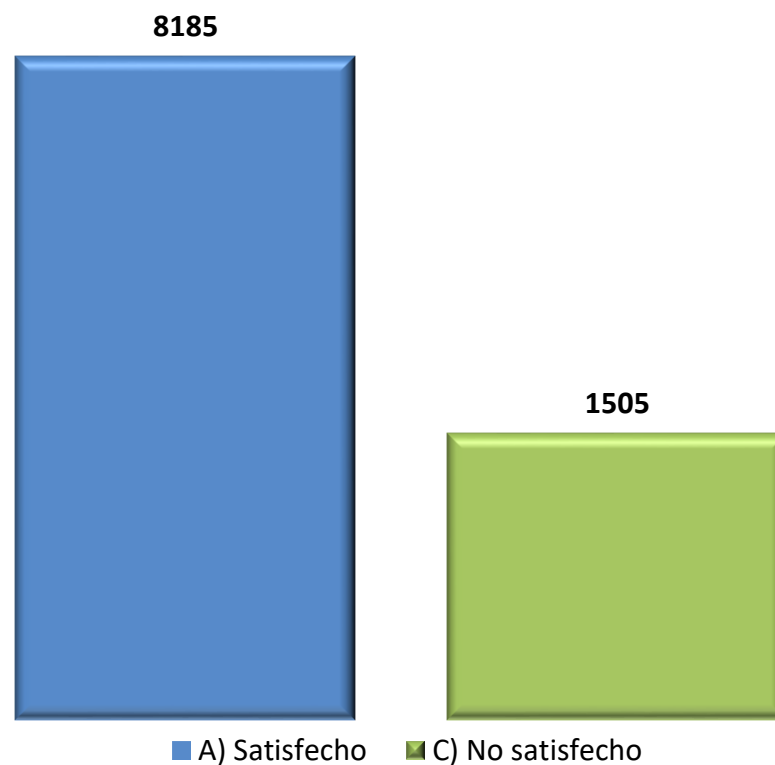
Fuente: Centro Integral de Atención al Ciudadano-CIAC



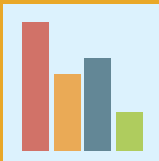
Resultado Encuesta de Satisfacción

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



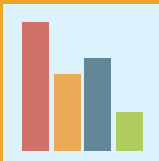
Resultado Encuesta de Satisfacción

Resultados de la consulta

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

- Simplemente reiterar la gran labor que están realizando. Y el agradecimiento por permitirme viajar desde Miami a Bogotá, referente a apoyo para vuelos humanitarios.
- No conformidad con la respuesta dada a la pregunta.
- Inconformidad con los tiempos de espera en canal de voz
- Inconformidad con información desactualizadas en las pagina web (misiones en el exterior)
- Dificultad en acceder al sistema para solicitar citas para la expedición 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 instruyo a las misiones en el exterior para mantener actualizada la información en la pagina WEB
- Se actualizo una base de conocimientos de preguntas y respuestas frecuentes para Chatbot.
- 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 sigue trabajando en la adecuación de protocolos.
- Se socializo con todas las misiones del exterior los resultados del estudio de caracterización adelantado por el CIAC y se hicieron con las condiciones particulares de cada circunscripción
- Se hicieron pruebas para la introducción de nuevos servicios al ciudadano como es el CALLBACK y el CHATBOT, para controlar las demandas pico en ciertas horas de la operación.



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