

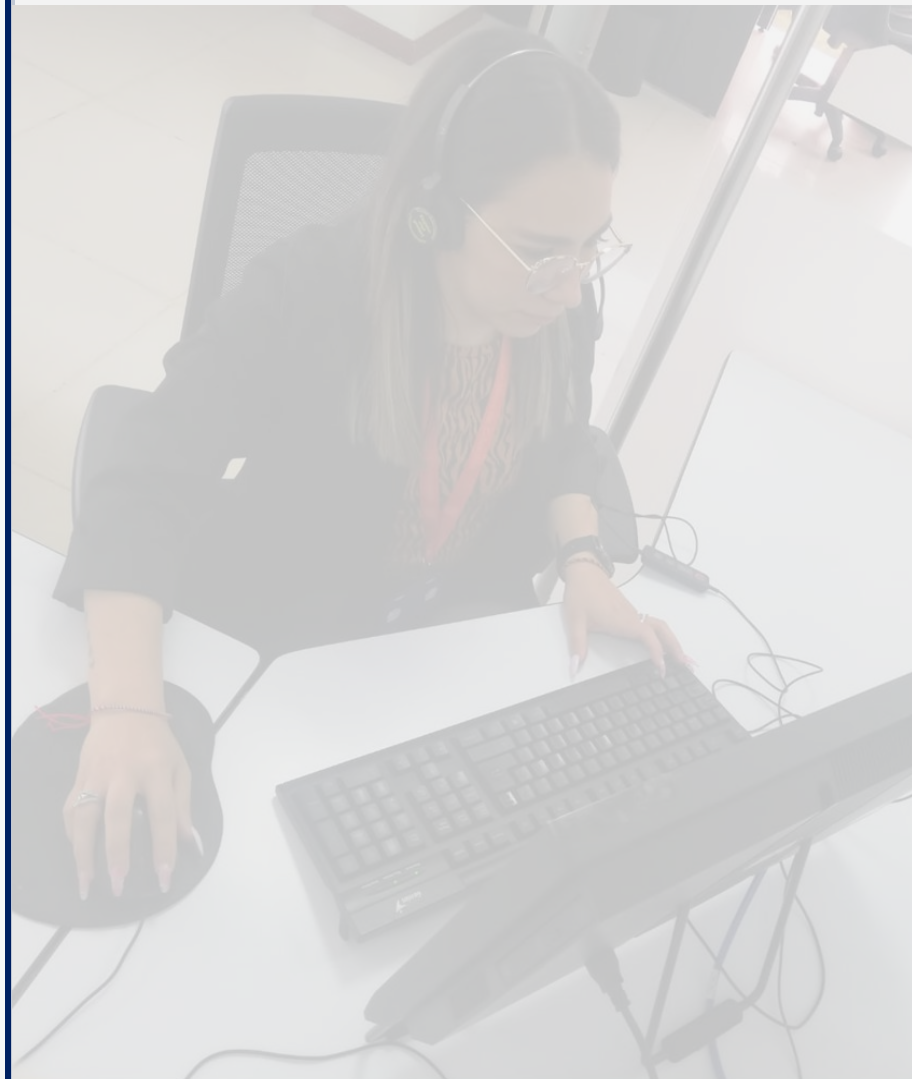


Informe
Encuesta Universal de
Satisfacción MRE – CIAC

II Trimestre 2023

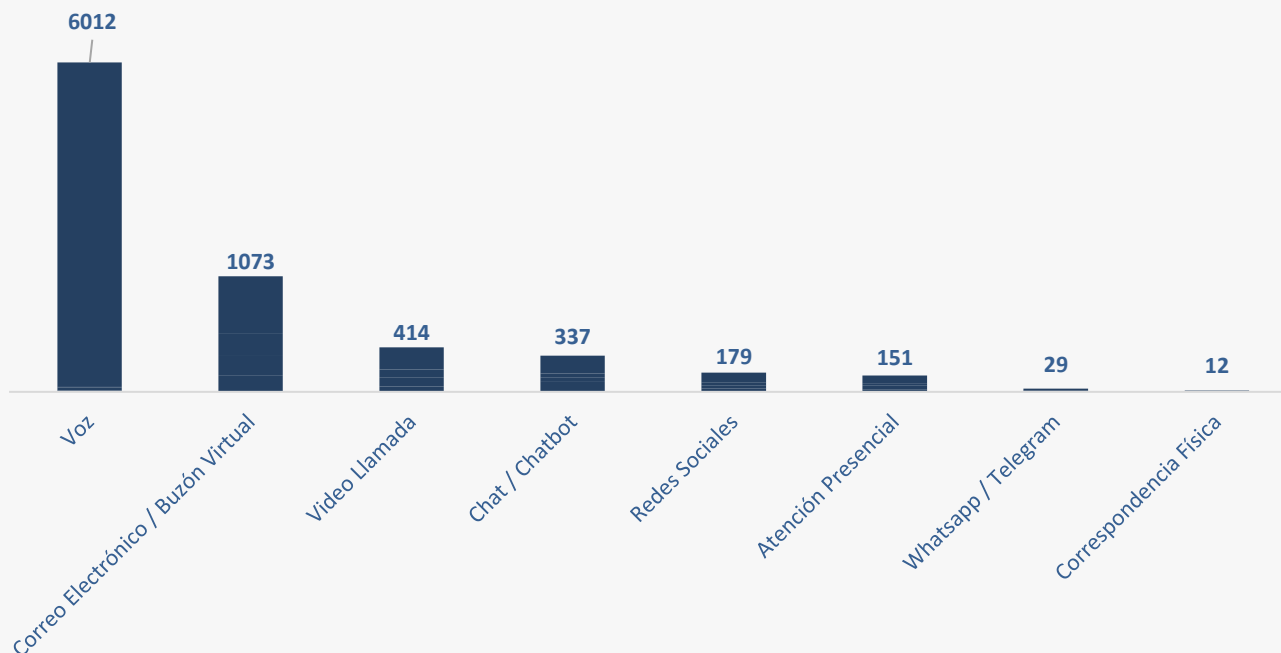
Medición de la satisfacción del servicio al Ciudadano II Trimestre 2023

El Centro Integral de Atención al Ciudadano CIAC durante el segundo trimestre 2023 continúa con la medición de la encuesta de satisfacción por los servicios prestados a través de las sedes en Colombia, misiones diplomáticas y consulares en el exterior, la cual puede ser diligenciada por los usuarios en cualquiera de las páginas oficiales del Ministerio y/o utilizando el código QR que han colocado nuestras misiones en los accesos a las sedes.



Cifras Generales del II Trimestre de 2023

El Centro Integral de Atención al Ciudadano –CIAC, durante el II trimestre de 2023 gestionó 152.975 interacciones en los diferentes canales de atención establecidos por el Ministerio de Relaciones Exteriores, de los cuales 8.207 usuarios respondieron la encuesta de satisfacción, lo que equivale a un 5% sobre el total de peticiones.



Medición de la satisfacción del servicio al Ciudadano del II Trimestre de 2023

¿Fue atendida su solicitud, trámite o servicio por parte de la Entidad?

¿El tiempo de respuesta a su solicitud, trámite o servicio fue razonable?

¿Se siente satisfecho por la atención recibida por parte del funcionario del Ministerio (Embajada, Consulado, Misión ante Organizaciones, Cancillería Colombia y/o CIAC)?



8.563 Encuestas



8.461 Encuestas



8.207 Encuestas

Medición de la satisfacción Encuestas Telefónicas del II Trimestre de 2023

¿Fue atendida su solicitud, trámite o servicio por parte de la Entidad?



6.264 Encuestas

¿El tiempo de respuesta a su solicitud, trámite o servicio fue razonable?



6.162 Encuestas

¿Se siente satisfecho por la atención recibida por parte del funcionario del Ministerio (Embajada, Consulado, Misión ante Organizaciones, Cancillería Colombia y/o CIAC)?



5.808 Encuestas

Acciones Tomadas por el CIAC para mejorar el servicio al ciudadano II Trimestre de 2023

Durante el segundo trimestre de 2023, el Centro Integral de Atención al Ciudadano – CIAC, a través de inteligencia artificial (IA) continúa perfeccionando la herramienta donde los usuarios pueden autogestionar consultas de estados de trámites de pasaportes, apostilla, legalizaciones, nacionalidad y visas, obteniendo respuesta de forma inmediata y con la garantía de contar con la información actualizada al instante.

El CIAC continúa realizando el seguimiento al estudio de caracterización en los consulados de Colombia en el exterior, por cuanto ha logrado contar con la participación de 54 Consulados de Colombia en el exterior, al mismo tiempo, ha realizado una revisión sistemática a las páginas institucionales de Consulados y Embajadas de Colombia para validar que las mismas se mantengan actualizadas y con información relevante para los usuarios, de acuerdo con las condiciones particulares de las circunscripciones de cada Consulado o Embajada.

Dentro de las principales acciones realizadas se encuentra la difusión del Curso de la circular CDIMCS – GCIAC-19-00073 de 2019 que trata sobre el trámite interno de los derechos de petición-DP, con el cual se pretende mitigar los riesgos en la gestión de los DP por la no aplicación de ésta. (Al cierre de este segundo trimestre el curso ha sido tomado por 612 funcionarios y contratistas del Ministerio de Relaciones Exteriores).

De forma presencial y en coordinación con la Dirección de Talento Humano, el CIAC ha impartido capacitaciones presenciales de inducción a todo el personal nuevo que ha ingresado al Ministerio y reinducción a los funcionarios que alternan a Planta Interna o Externa, con el propósito de dar a conocer, actualizar y reforzar conocimientos sobre las funciones del Centro Integral de Atención al Ciudadano y sobre la aplicación de la Circular C-DIMCS-GCIAC-19-000073 de 2019.

Durante el trimestre en mención, se implementó el canal de Chatbot, a través de la página web de la Cancillería, adicionalmente, se lanzaron los servicios de Telegram y WhatsApp, esto con la ejecución de la estrategia de diversificar las comunicaciones con los ciudadanos a nivel nacional como en el exterior.



Cancillería



COLOMBIA
POTENCIA DE LA
VIDA

Encuestas de Satisfacción II Trimestre de 2023

Centro Integral de Atención al Ciudadano –CIAC