

Informe Atención al Ciudadano

Resultado Encuestas de Satisfacción III Trimestre 2021

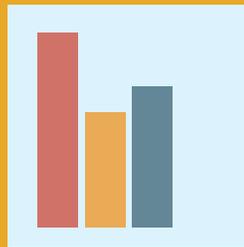


**CENTRO INTEGRAL
DE ATENCION AL CIUDADANO**



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.

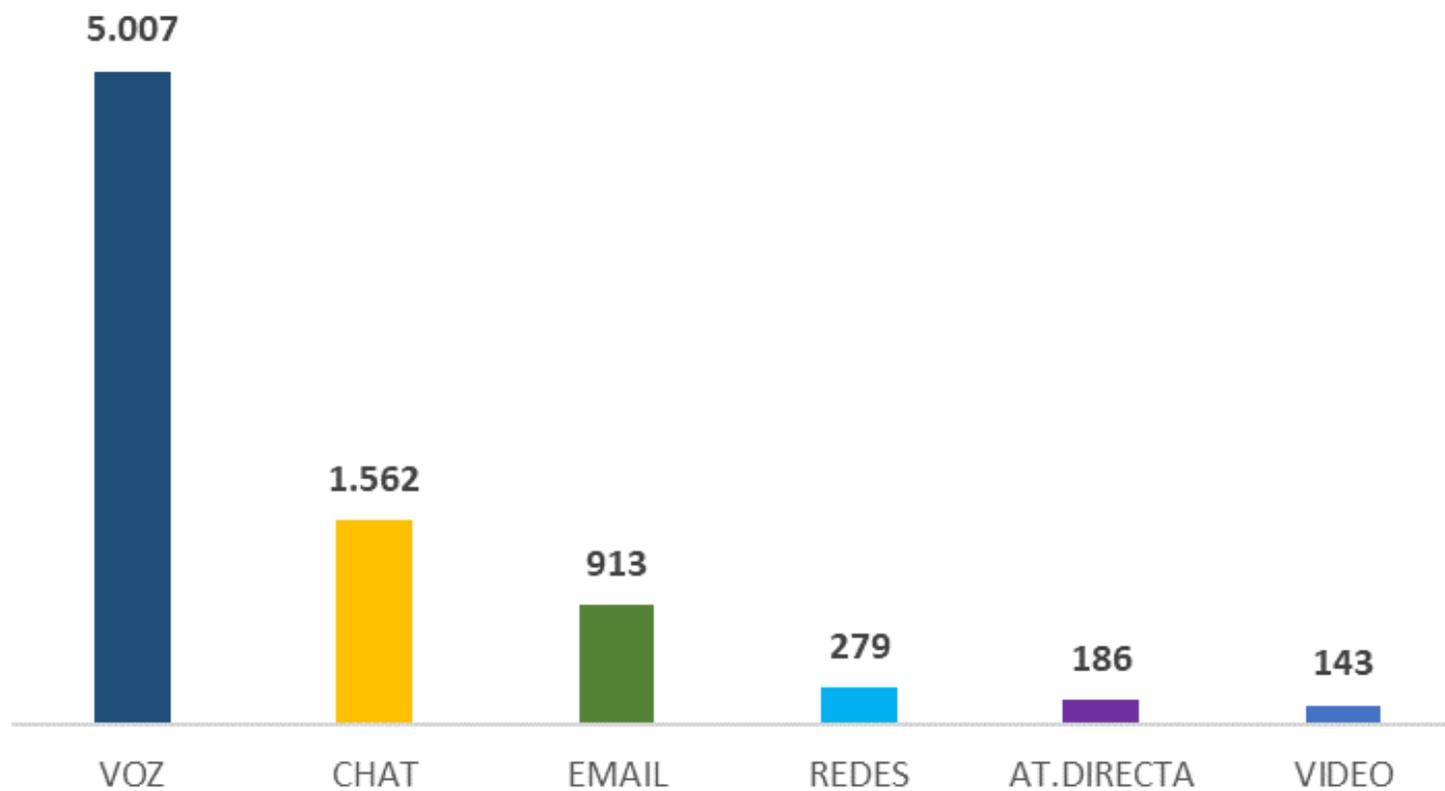
De las cuales 8.090 usuarios respondieron la encuesta de satisfacción, lo que equivale al 6,2% sobre el total de peticiones solicitadas en los diferentes canales de atención establecidos por el Ministerio de Relaciones Exteriores.

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?	
Satisfecho	16.452	80%	11.347	55%	16.385	82%
Insatisfecho	4.121	20%	9.229	45%	3.708	18%
Total general	20.573	100%	20.576	100%	20.093	100%

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).

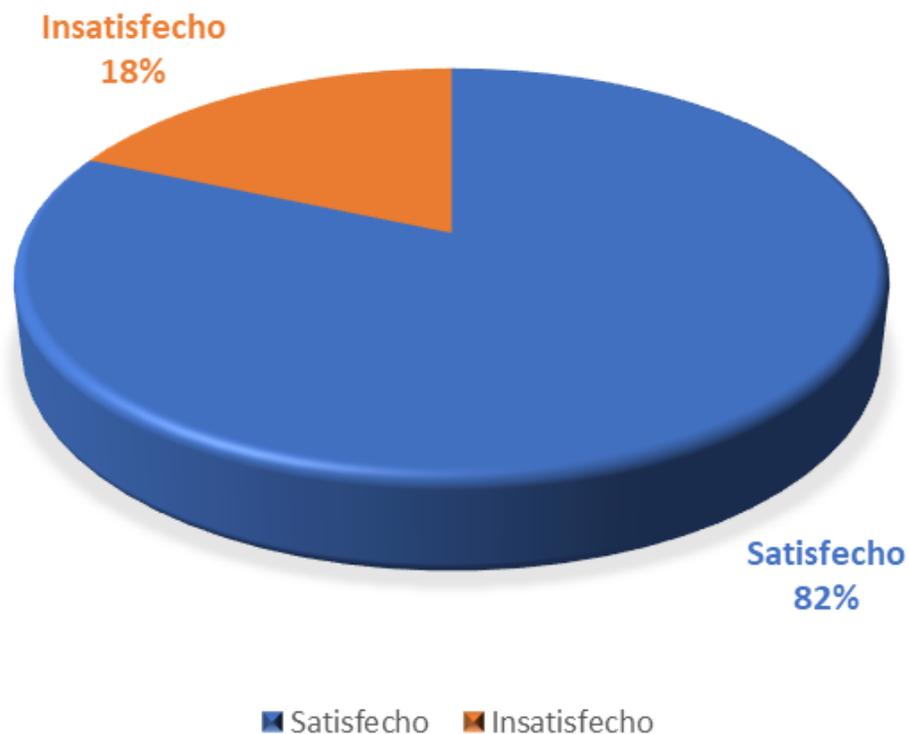
Fuente: Centro Integral de Atención al Ciudadano-CIAC



Resultado Encuesta de Satisfacción

Resultados de la consulta

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



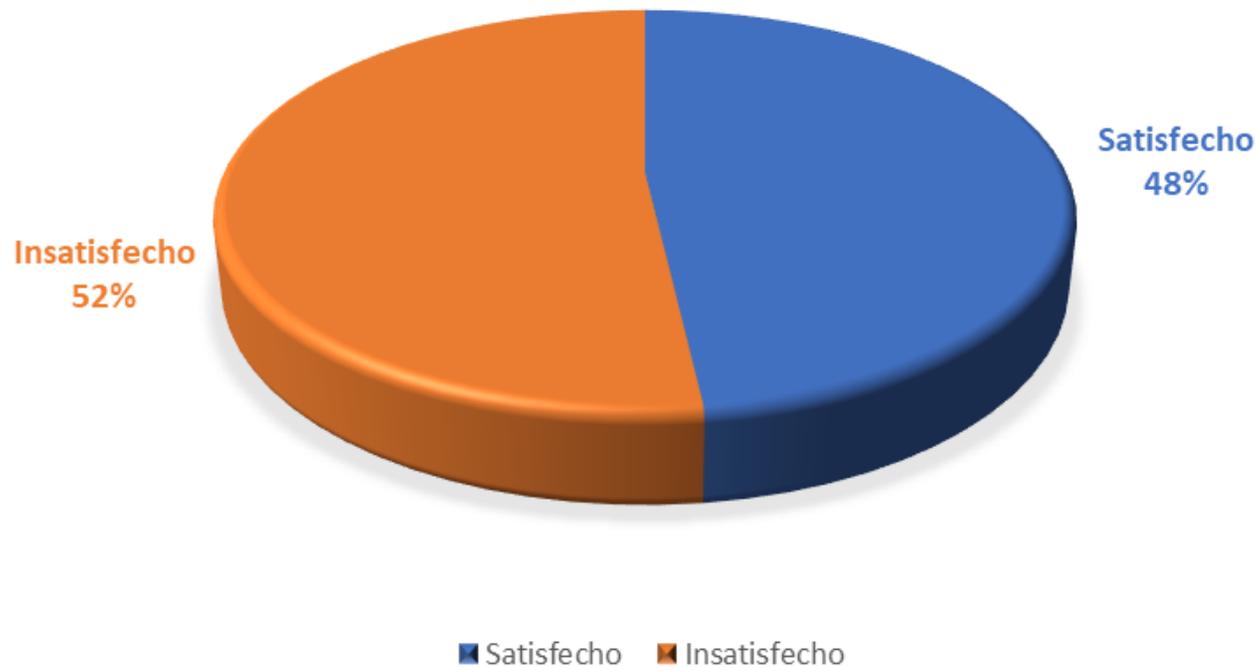
Fuente: Centro Integral de Atención al Ciudadano-CIAC



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

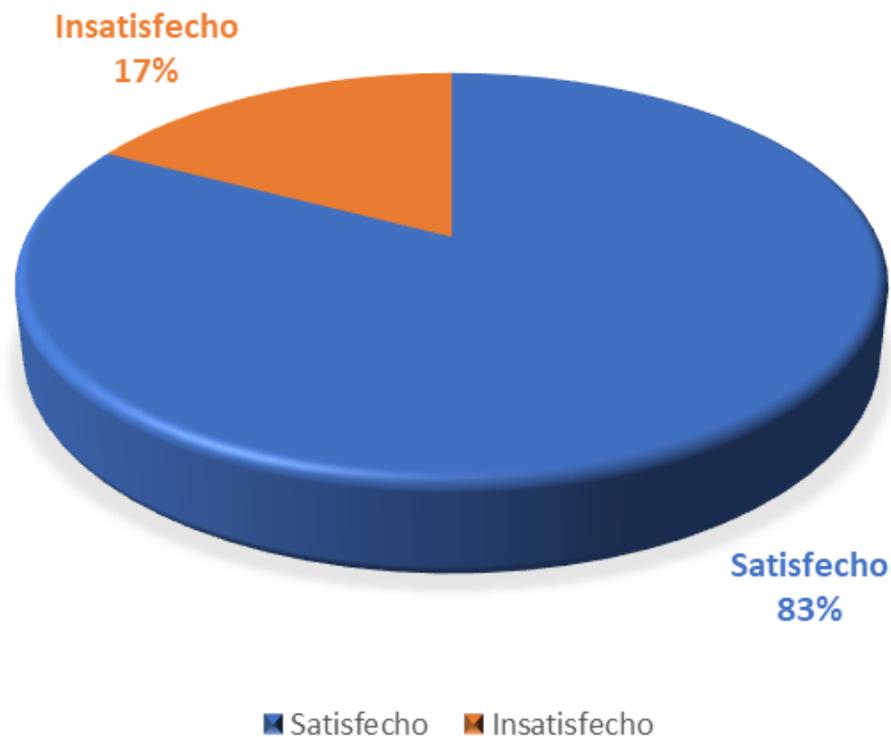


Resultado Encuesta de Satisfacción

Resultados de la consulta

Pregunta 3:

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



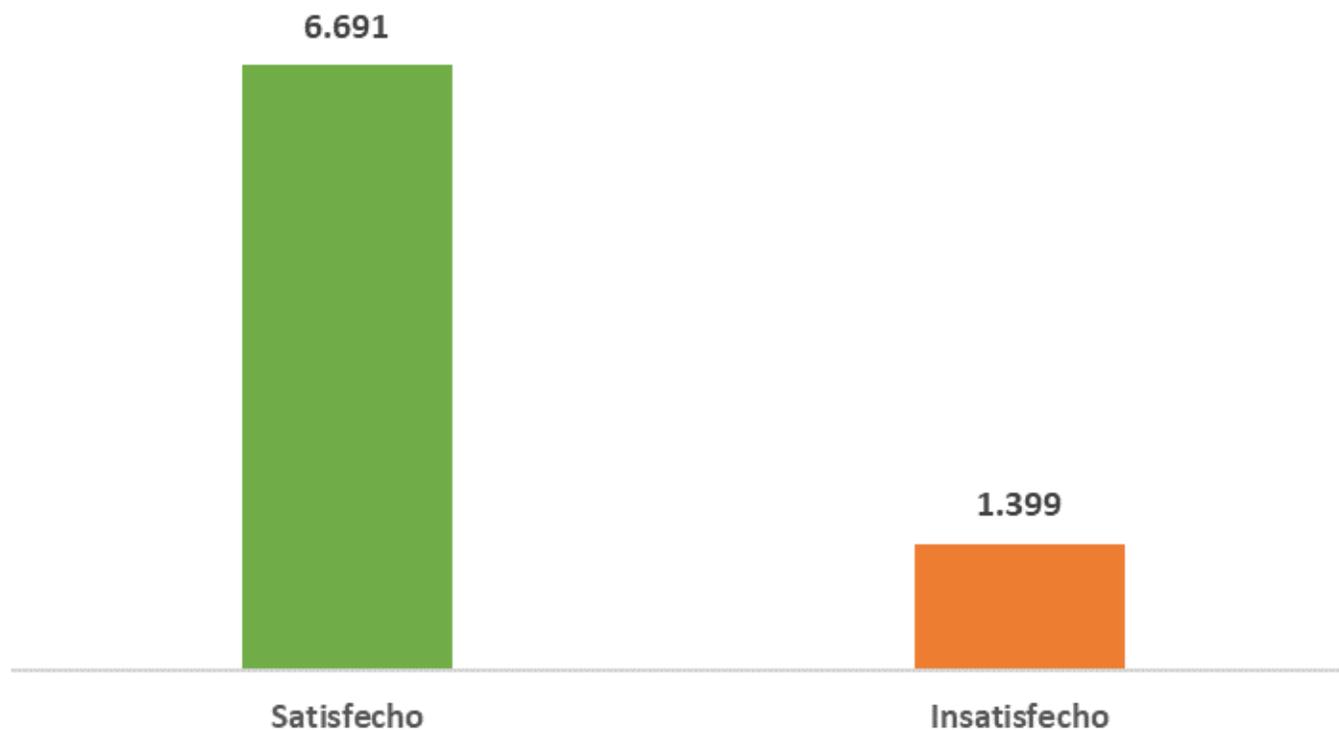
Fuente: Centro Integral de Atención al Ciudadano-CIAC



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