

Informe Atención al Ciudadano

Resultado Encuestas de Satisfacción I Trimestre 2020

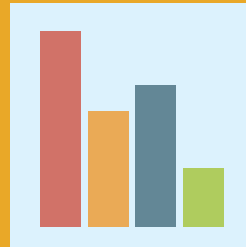


**CENTRO INTEGRAL
DE ATENCION AL CIUDADANO**



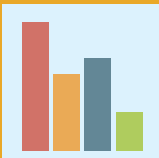
El futuro
es de todos

Cancillería
de Colombia



Cifras Generales

(Del 01 de enero al 31 de marzo de
2020)



Resultado Encuesta de Satisfacción

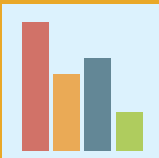
Durante el I trimestre de 2020, ingresaron al CIAC:

83.563
peticiones

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

De las cuales 9.908 usuarios respondieron la encuesta de satisfacción, lo que equivale al 12% 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

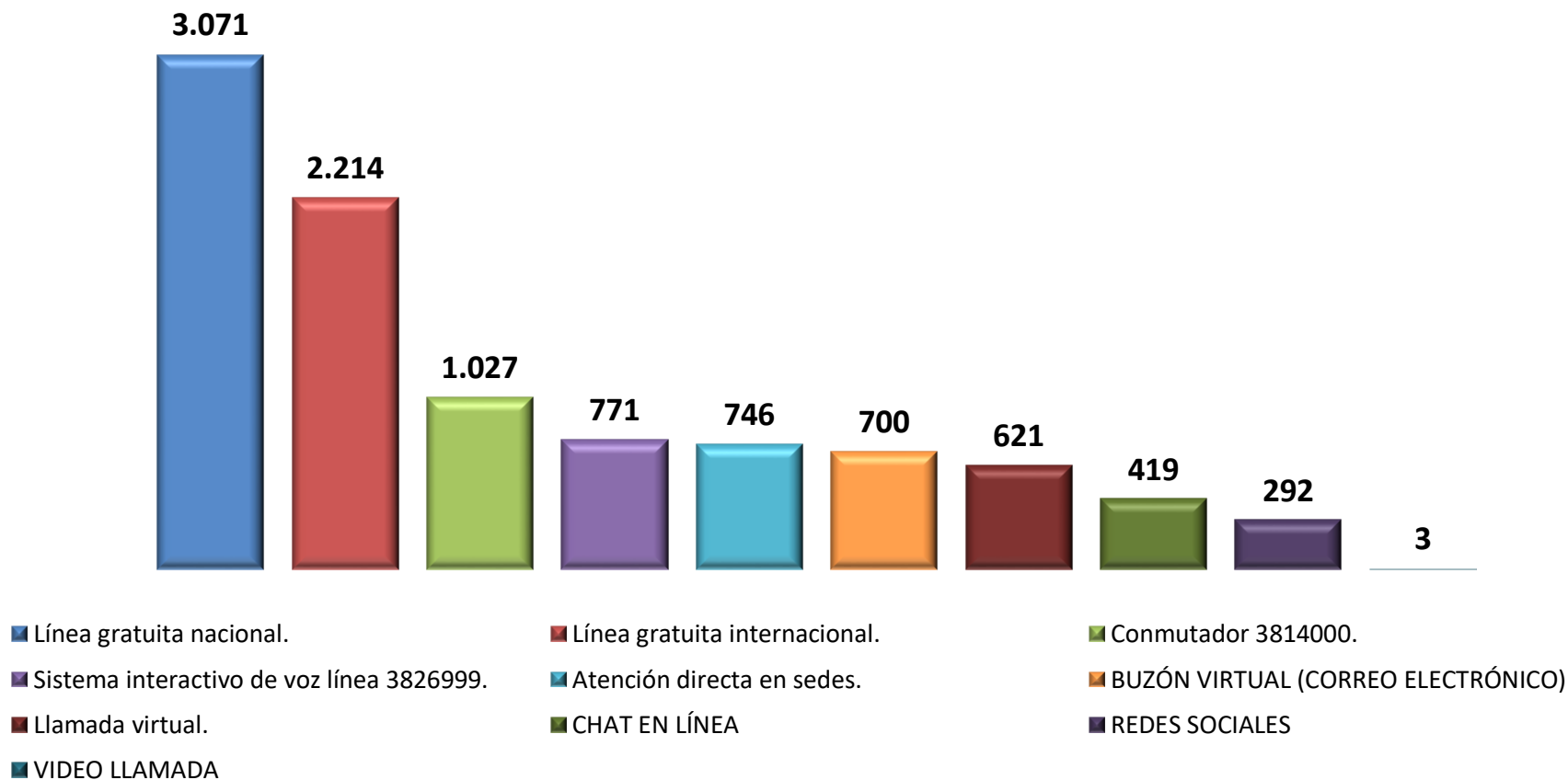


Resultado Encuesta de Satisfacción

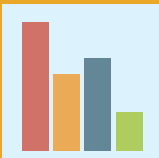
Resultados de la consulta

Pregunta 1:

¿Por cuál canal se comunicó con el Ministerio de Relaciones Exteriores?



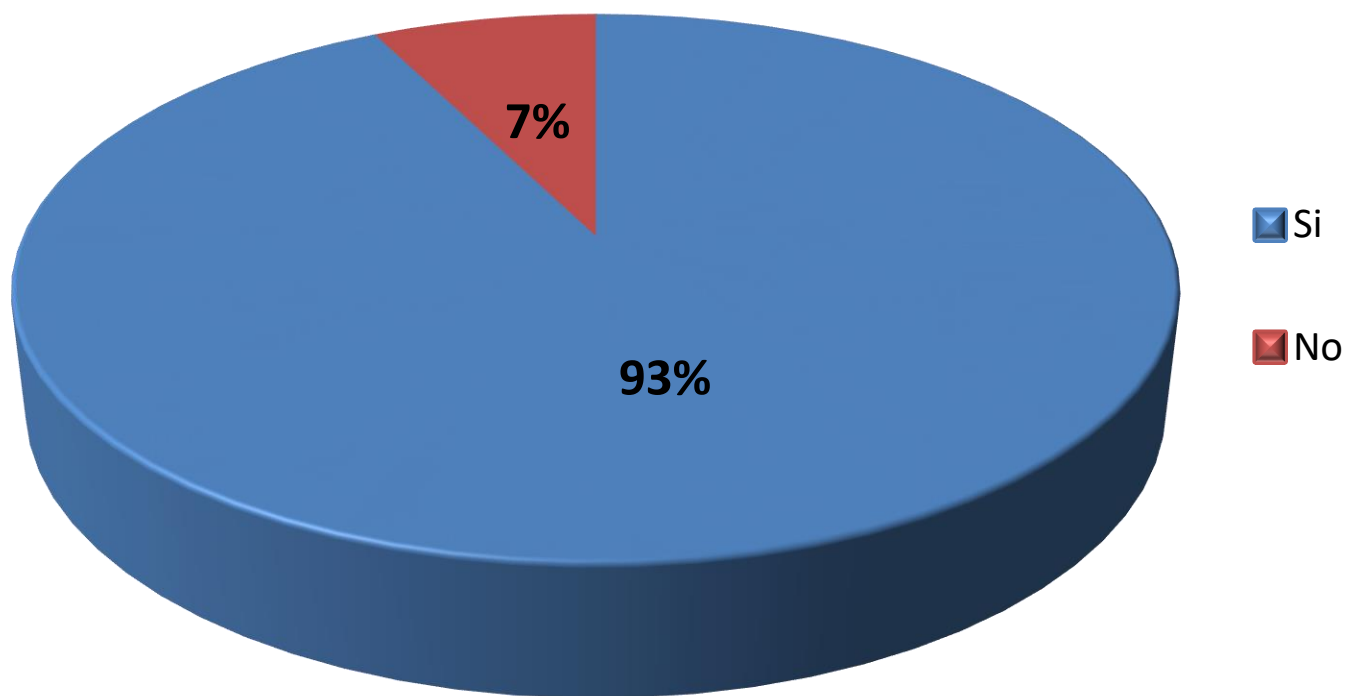
Fuente: Centro Integral de Atención al Ciudadano-CIAC



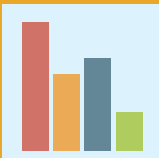
Resultado Encuesta de Satisfacción

Resultados de la consulta

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



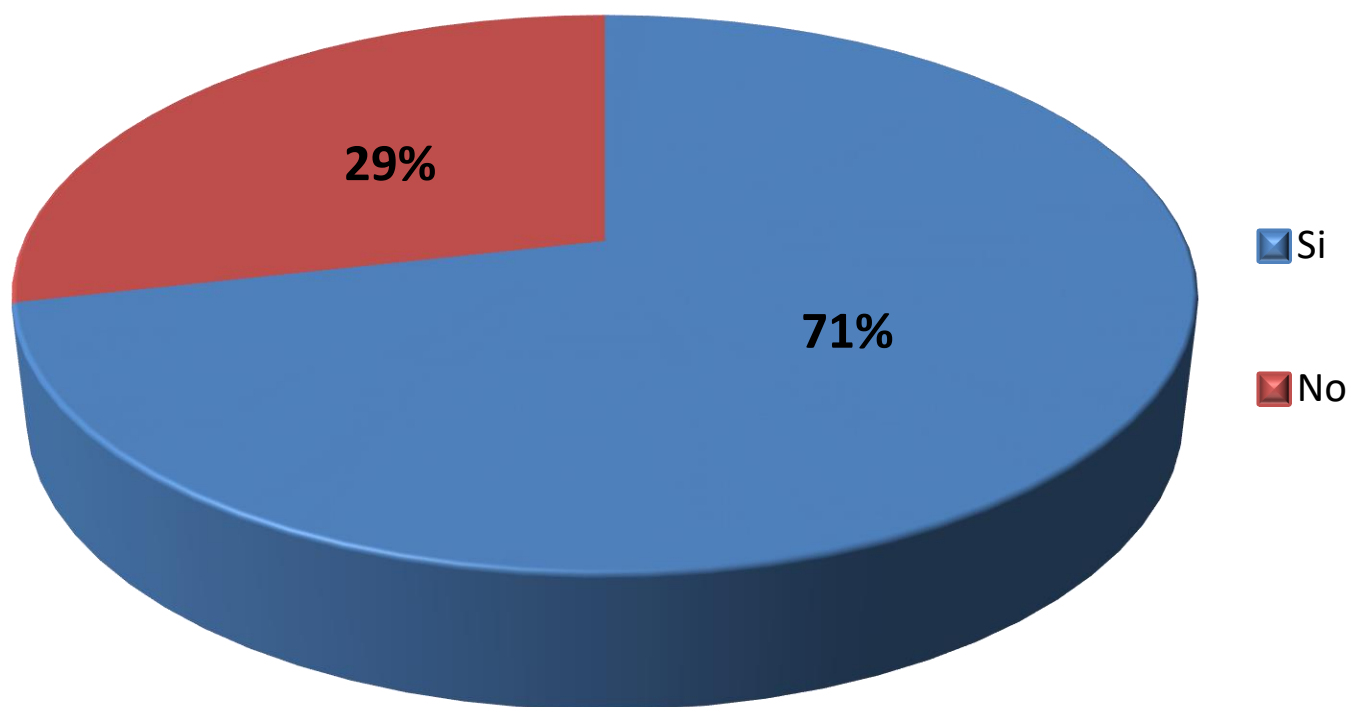
Fuente: Centro Integral de Atención al Ciudadano-CIAC



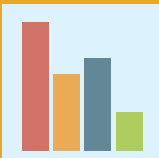
Resultado Encuesta de Satisfacción

Resultados de la consulta

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



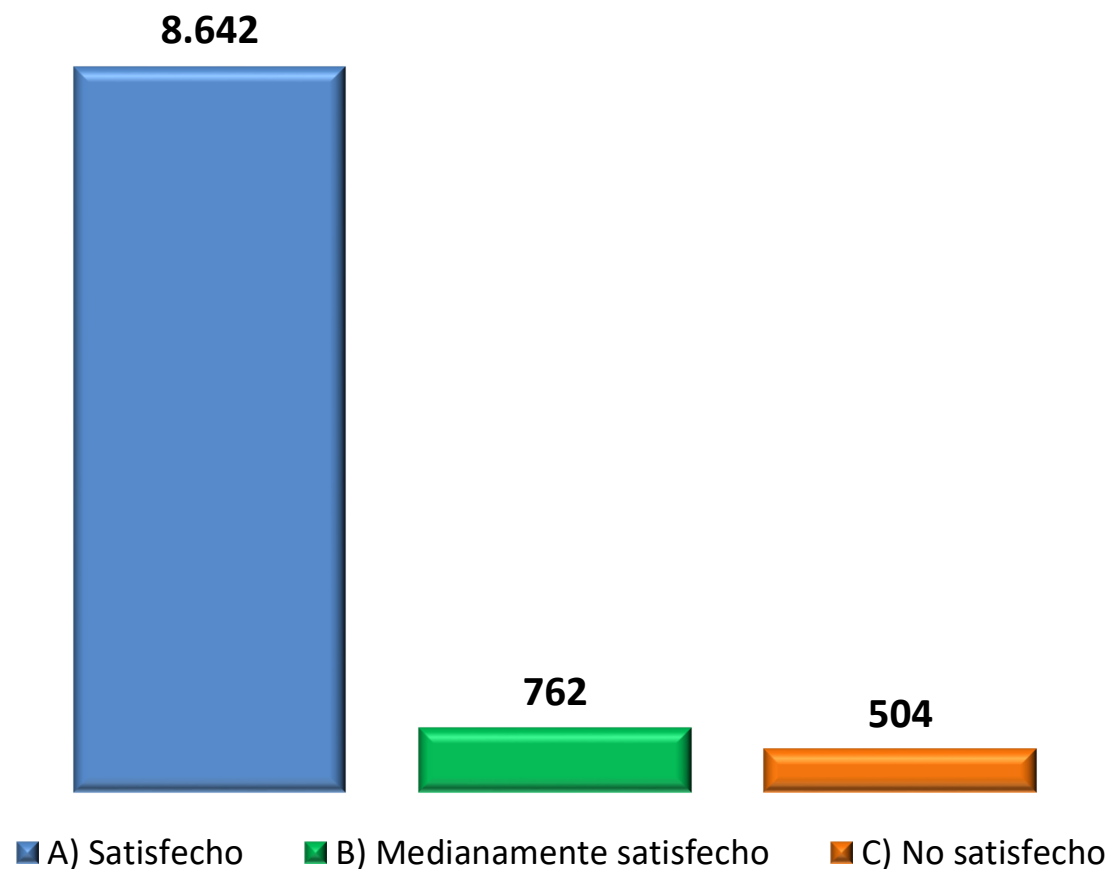
Fuente: Centro Integral de Atención al Ciudadano-CIAC



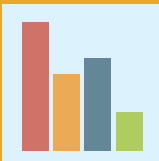
Resultado Encuesta de Satisfacción

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



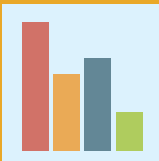
Resultado Encuesta de Satisfacción

Resultados de la consulta

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

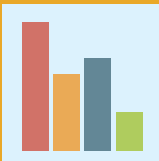
- Las líneas telefónicas no siempre están activas, a veces se requiere una respuesta más rápida, en este caso tenía el tiempo suficiente para esperar la aclaratoria de mi inquietud.
- Gracias por su atención , finalmente logré ingresar mi solicitud , como me encuentro en Bogotá , iré a Banco Sudameris a cancelar , espero que esto se registre con números indicados en recibo , saludos cordiales.
- Mejorar tiempos de espera
- El servicio de atención por vía electrónica es excelente. Sólo cuando he tratado de comunicarme por vía telefónica ha sido un poco difícil. Pero en general agradezco la rapidez y la amabilidad de la atención que me ha sido brindada. Muchas gracias!!
- Opino que deben tener actualizada una pagina web donde se indique los requisitos de solicitud de pasaporte para cada caso especial.
- Tuve atención inmediata.

Fuente: Centro Integral de Atención al Ciudadano-CIAC



Resultado Encuesta de Satisfacción

- No entendí claramente la información solicitada , tal vez no estoy totalmente actualizada con la tecnología pero sé que uds hacen un gran trabajo
- El acceso vía telefónica fue complicado, pero afortunadamente las redes nos resolvieron oportunamente.
- Deberían mejorar el sistema agregando un sonido para saber cuando se conecta el funcionario de la cancillería y así poder atender el chat, ya que el tiempo de espera se hace largo.
- Respondan la pregunta que se formuló, en vez la respuesta genérica que envían.
- Excelente respuesta, no tengo ninguna sugerencia la respecto. Solo las gracias!
- Debería ser un poco mas rápido el tiempo de respuesta por parte del sistema. el agente estuvo excelente. Gr



Resultado Encuesta de Satisfacción

Resultados de la consulta

Acciones de la Administración para mejorar la atención al ciudadano

- Con la entrada en operación del trabajo en casa se trabajó coordinadamente con la Dirección de Gestión de la información y las Tecnologías-DIGIT y con el proveedor administrador de canales de administración del CIAC para la generación de accesos para que los agentes orientadores pudieran hacer su gestión desde sus casas.
- Se actualizaron y formalizaron los protocolos de operación de acuerdo con los estándares del Sistema Integrado de Gestión del Ministerio.
- Se fortaleció el equipo de control de riesgos de derechos de petición del CIAC quienes están enfocados en validar que las respuestas cumplan con las instrucciones de la administración en cuanto a que deben ser claras, concretas y coherentes con la petición y, que se cumplan los términos dispuestos por la ley.



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