



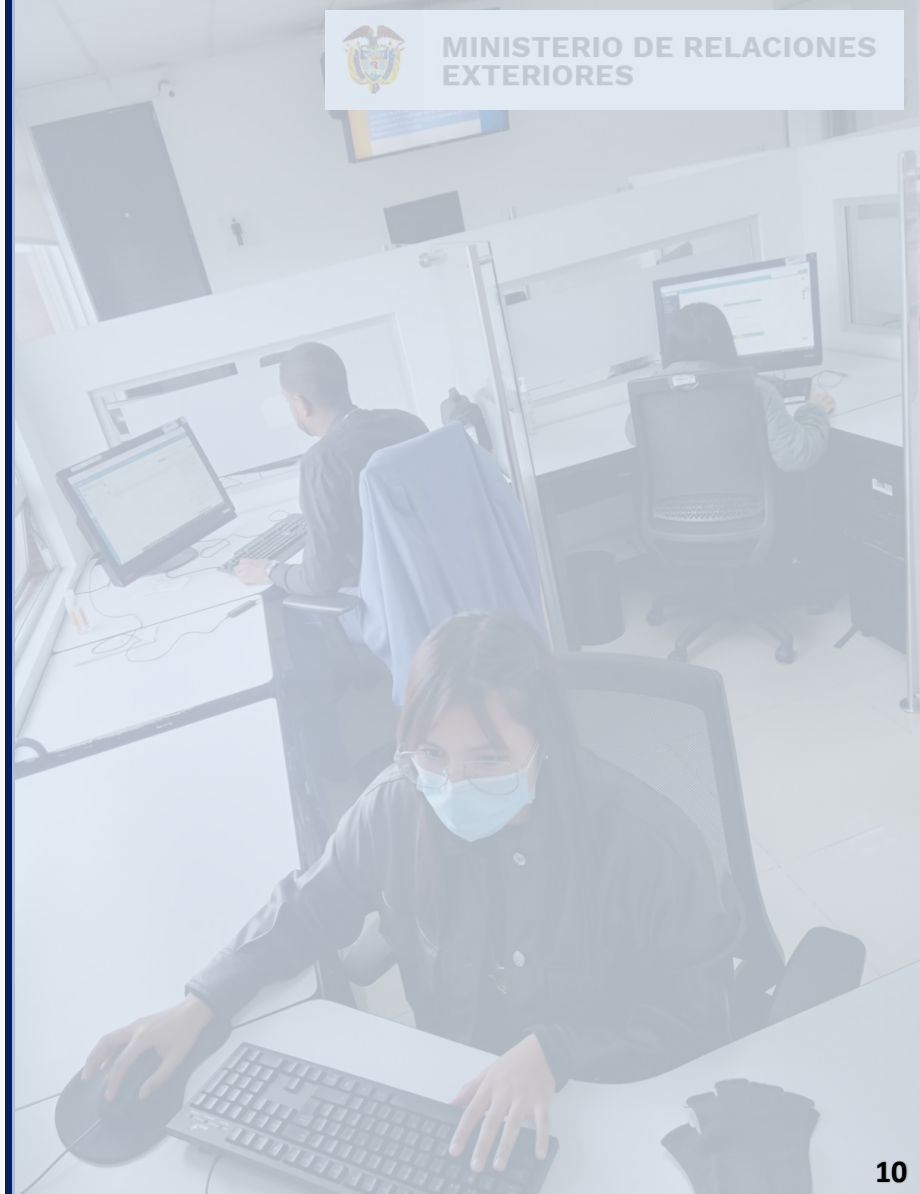
Informe
Encuesta Universal de
Satisfacción MRE – CIAC

I Trimestre 2023



Medición de la satisfacción del servicio al Ciudadano I Trimestre 2023

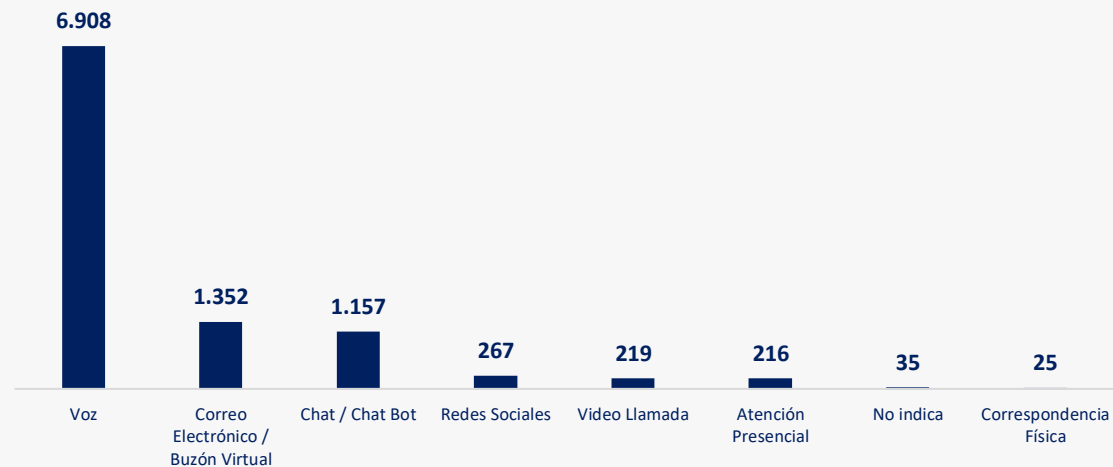
El centro integral de atención al ciudadano CIAC durante el primer trimestre 2023 continua con la medición de la encuesta de satisfacción por los servicios prestados a través de las sedes en Colombia, misiones diplomáticas y consulares en el exterior, la cual puede ser diligenciada por los usuarios en 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 I Trimestre 2023

El Centro Integral de Atención al Ciudadano –CIAC Durante el I trimestre de 2023 gestionó 155.681 interacciones en los diferentes canales de atención establecidos por el Ministerio de Relaciones Exteriores, de las cuales 10.179 usuarios respondieron la encuesta de satisfacción lo que equivale a un 6,5% sobre el total de peticiones.





Medición de la satisfacción del servicio al Ciudadano del I Trimestre 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)?



10.591 Encuestas.



10.320 Encuestas.



10.179 Encuestas.



Medición de la satisfacción Encuestas Telefónicas del I Trimestre 2023

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



7.354 Encuestas.

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



7.082 Encuestas.

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



6.908 Encuestas.



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

Durante el primer trimestre de 2023, el Centro Integral de Atención al Ciudadano – CIAC a través de inteligencia artificial (IA) continúa desarrollando 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 grupo interno de calidad y formación continuó el seguimiento al estudio de caracterización en los consulados de Colombia en el exterior por cuanto se logró contar con la participación de los 34 Consulados de Colombia en el exterior, al mismo tiempo se hizo 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 la cual se pretende mitigar los riesgos en la gestión de los DP por la no aplicación de esta. (Al cierre de este primer trimestre el curso ha sido tomado por 427 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-19-00073 de 2019.



MINISTERIO DE RELACIONES
EXTERIORES

Encuestas de Satisfacción I Trimestre 2023

Centro Integral de Atención al Ciudadano –CIAC