

Informe Atención al Ciudadano

Resultado Encuesta de Satisfacción IV Trimestre 2019

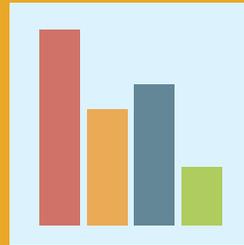


**CENTRO INTEGRAL
DE ATENCION AL CIUDADANO**



El futuro
es de todos

Cancillería
de Colombia



Cifras Generales

(Del 01 de octubre al 31 de diciembre
de 2019)



Resultado Encuesta de Satisfacción

Durante el IV trimestre de 2019, ingresaron al CIAC:

82.797
peticiones

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

De las cuales 14.307 usuarios respondieron la encuesta de satisfacción, lo que equivale al 17,3% sobre el total de interacciones realizadas sobre los diferentes canales de atención establecidos por el Ministerio de Relaciones Exteriores.

Fuente: Centro Integral de Atención al Ciudadano -CIAC

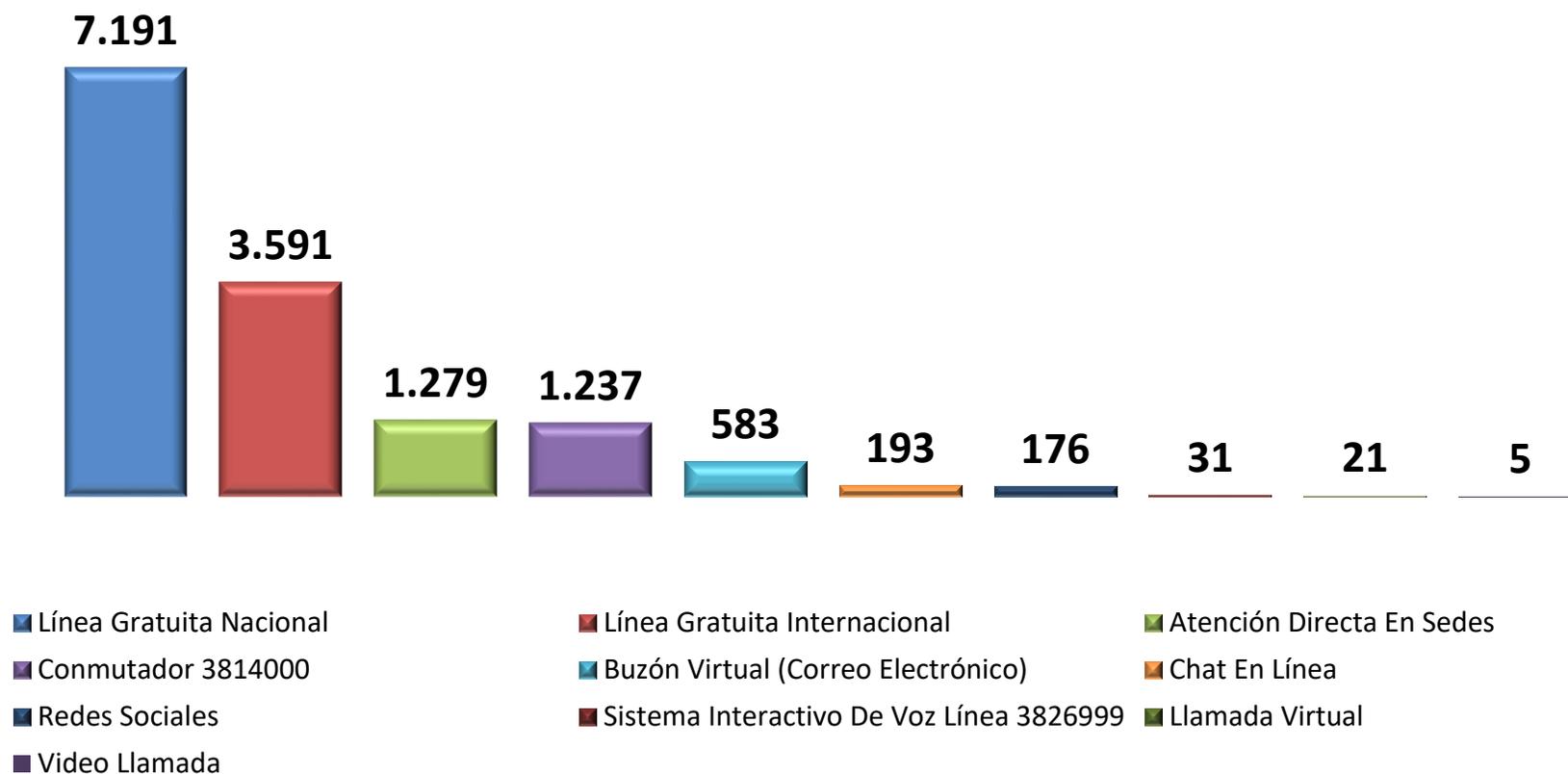


Resultado Encuesta de Satisfacción

Resultados de la consulta

Pregunta 1:

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



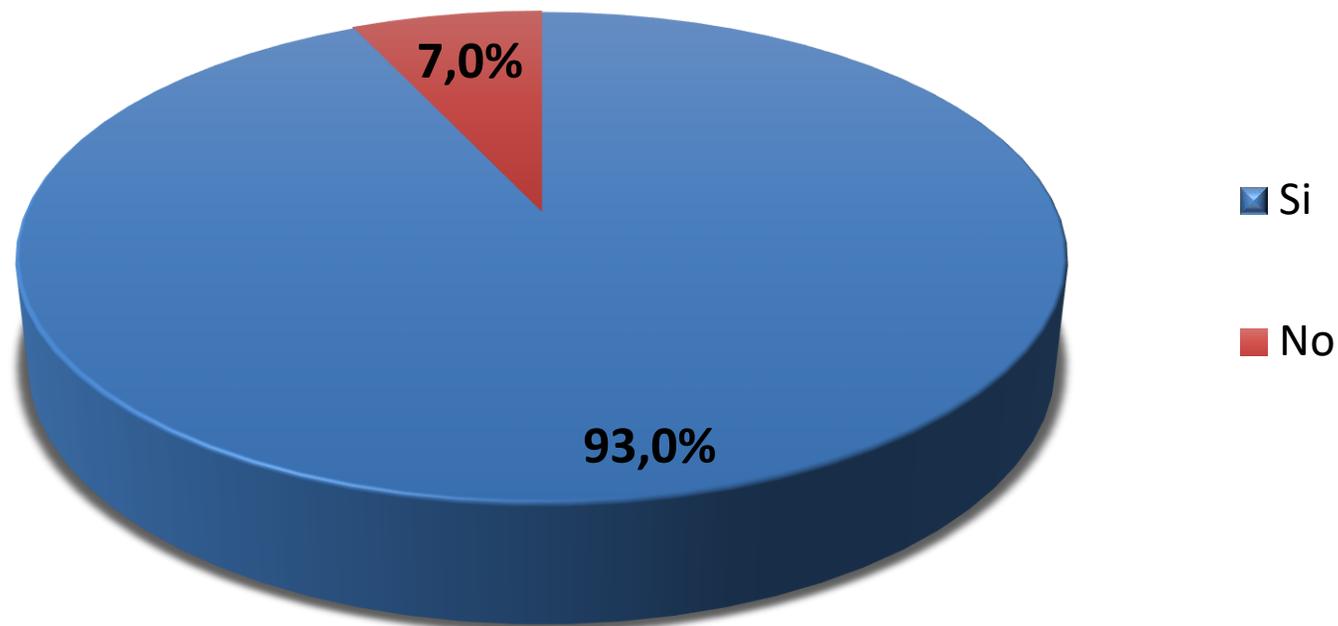
Fuente: Centro Integral de Atención al Ciudadano-CIAC



Resultado Encuesta de Satisfacción

Resultados de la consulta

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



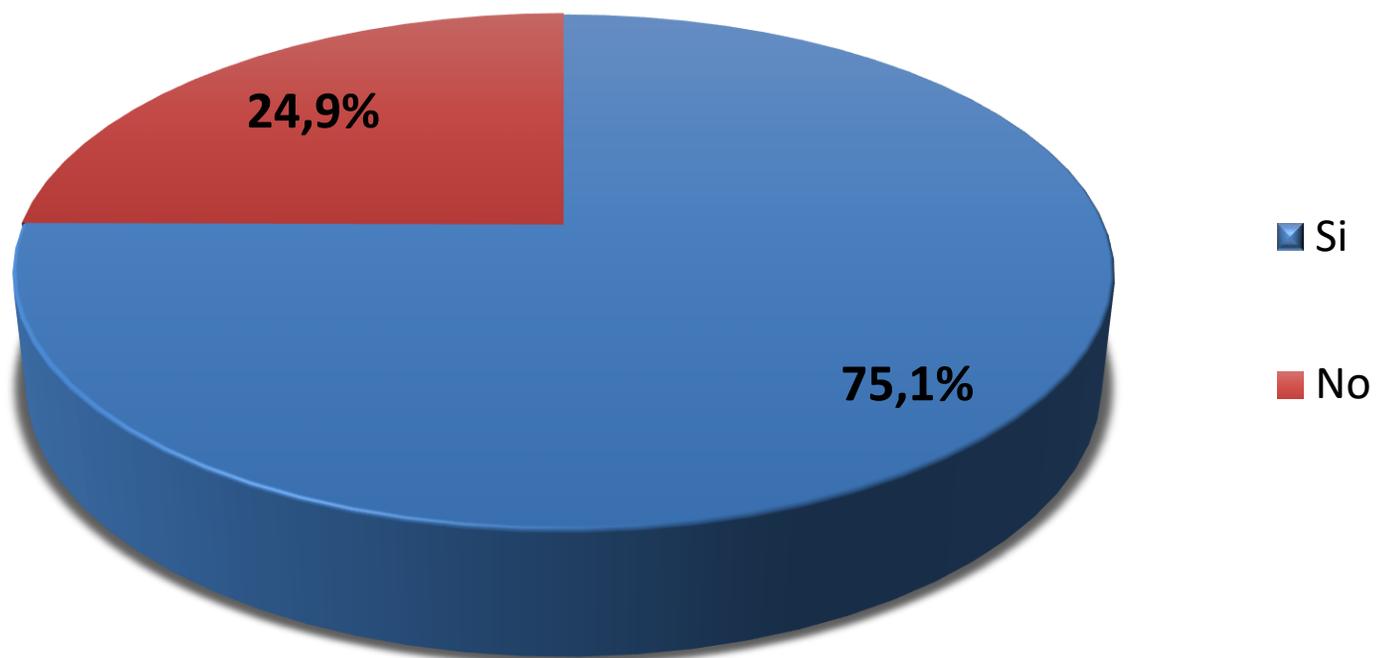
Fuente: Centro Integral de Atención al Ciudadano-CIAC



Resultado Encuesta de Satisfacción

Resultados de la consulta

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



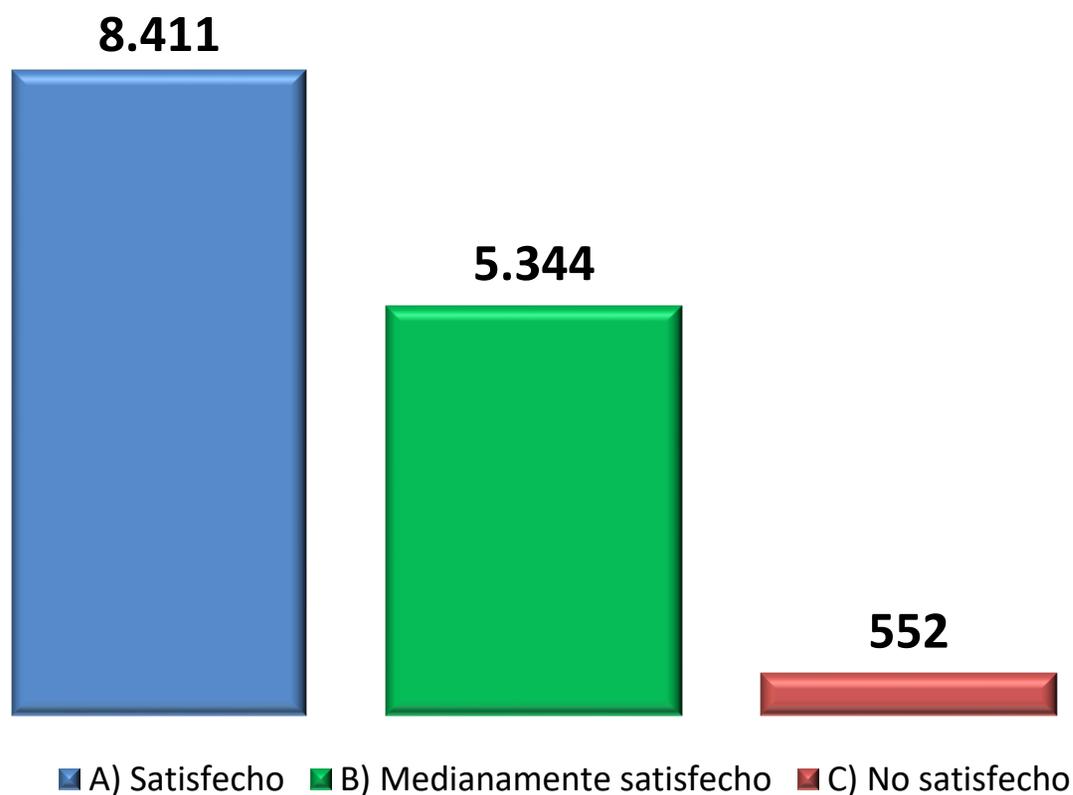
Fuente: Centro Integral de Atención al Ciudadano-CIAC



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

- La comunicación por la línea telefónica me demoró un buen tiempo y al final decidí utilizar el canal "contáctenos" para hacer la solicitud.
- Podrían mejorar el chat y no hacer esperar mucho. Pero agradezco la amabilidad del personal.
- Excelente, todavía no he podido solucionar mi asunto, pero el apoyo ha sido muy bueno.
- Mejorar el tiempo de espera para ser atendido por un agente.
- Poder hacer vídeo llamada por redes es más efectivo, ya que por la web me fue imposible, tanto las llamadas como el chat y la videollamada.
- Que sigan así tan eficientes, felicitaciones son una de las pocas entidades del estado que contestan solicitudes de inmediato.
- Por teléfono cancillería fueron muy amable, les comenté mi inconveniente y aconsejaron de enviar un correo con print de pantalla, la cual hice y la respuesta fue: La plataforma esta perfecta.

Fuente: Centro Integral de Atención al Ciudadano-CIAC

- La respuesta que se me dio a mi consulta se limitó a pegar los links de la información que ya existe en internet, la cual ya yo había visto y precisamente como no era suficiente y mi caso no se ajusta a ninguna de las opciones, hice la pregunta. Deberían tener a cargo personas con criterio de decisión y capaces de brindar soluciones, lo cual sería realmente brindar un servicio al ciudadano, especialmente para aquellos que nos encontramos en el exterior y nuestras opciones y derechos como ciudadanos se ven coartados.
- Algunos servicios de Chat al finalizar la sesión ofrecen la opción de enviar la conversación por correo electrónico, esto es muy útil para conservar la información. También la posibilidad de enviar archivos adjuntos para completar la información sobre la consulta, como capturas de pantalla.
- Muy bueno el servicio. ¡Gracias!



Resultado Encuesta de Satisfacción

Resultados de la consulta

Acciones de la Administración para mejorar la atención al ciudadano

- Actualización de los documentos que soportan la operación del CIAC; de las bases de datos, de los procedimientos y, de los protocolos de atención, de acuerdo con la estrategia presidencial “Estado Simple, Colombia Ágil”.
- Campaña institucional para que las áreas temáticas y las misiones de Colombia en el Exterior mantengan actualizada su información en los sitios web oficiales de la entidad.
- La entidad se encuentra fortaleciendo la política de autogestión por parte de los ciudadanos para la consulta de los diferentes trámites y/o servicios que ofrece el Ministerio de Relaciones Exteriores y pueden ser consultados a través del siguiente enlace: https://www.cancilleria.gov.co/tramites_servicios



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