

Informe Atención al Ciudadano

Resultado Encuesta de Satisfacción III Trimestre 2019

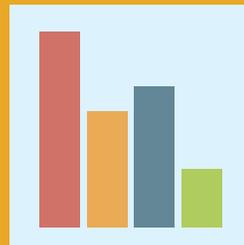


**CENTRO INTEGRAL
DE ATENCION AL CIUDADANO**



El futuro
es de todos

Cancillería
de Colombia



Cifras Generales

(Del 01 de julio al 30 de septiembre
de 2019)



Resultado Encuesta de Satisfacción

Durante el III trimestre de 2019, ingresaron al CIAC:

55.049
solicitudes

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

De las cuales 7.909 usuarios respondieron la encuesta de satisfacción, lo que equivale al 14,4% 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

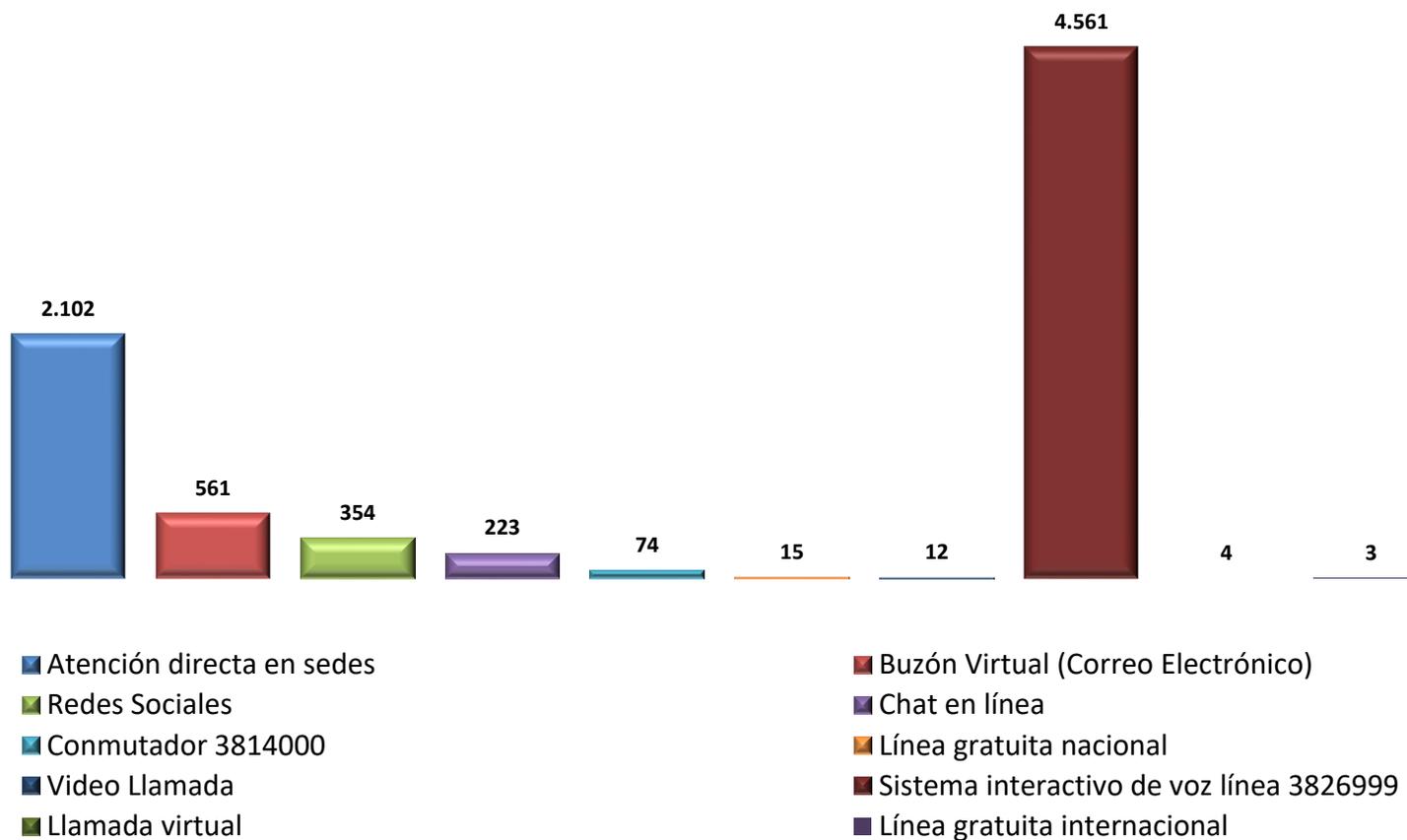


Resultado Encuesta de Satisfacción

Resultados de la consulta

Pregunta 1:

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



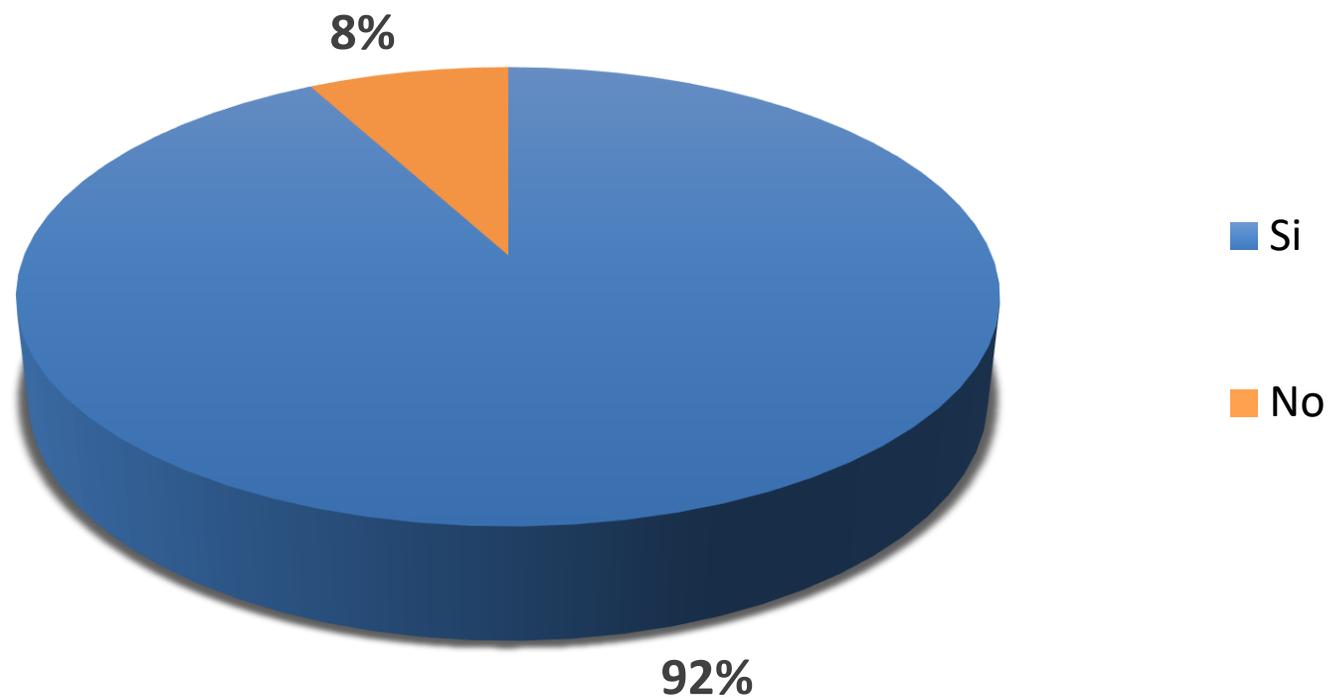
Fuente: Centro Integral de Atención al Ciudadano-CIAC



Resultado Encuesta de Satisfacción

Resultados de la consulta

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



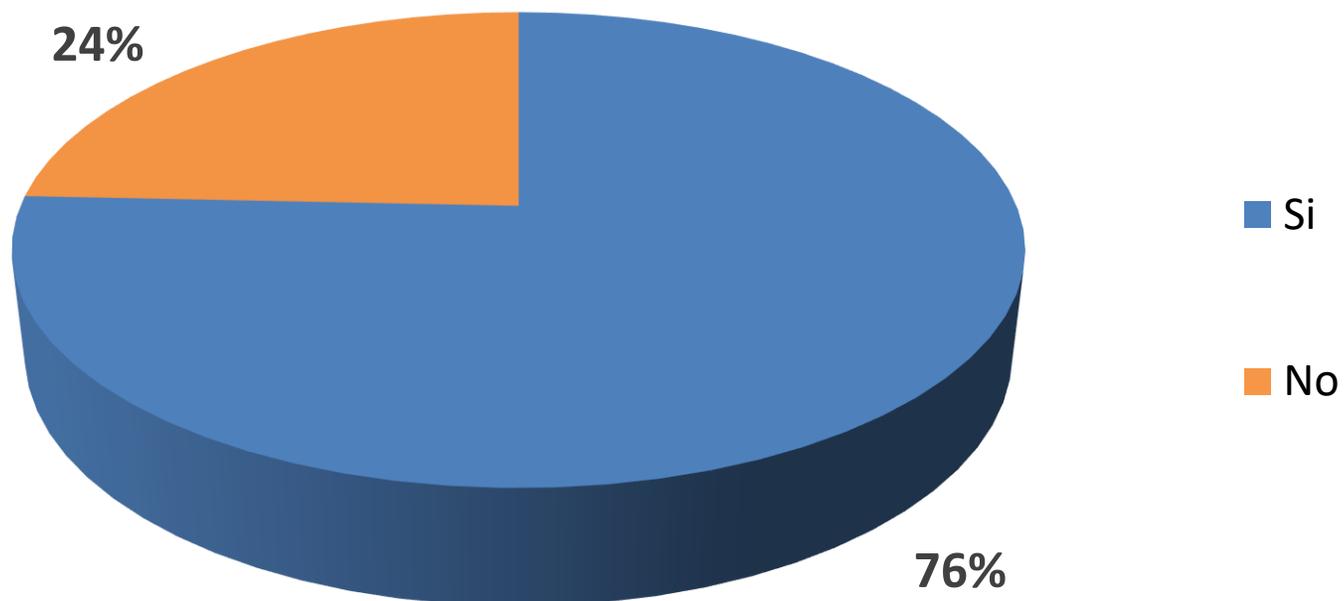
Fuente: Centro Integral de Atención al Ciudadano-CIAC



Resultado Encuesta de Satisfacción

Resultados de la consulta

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



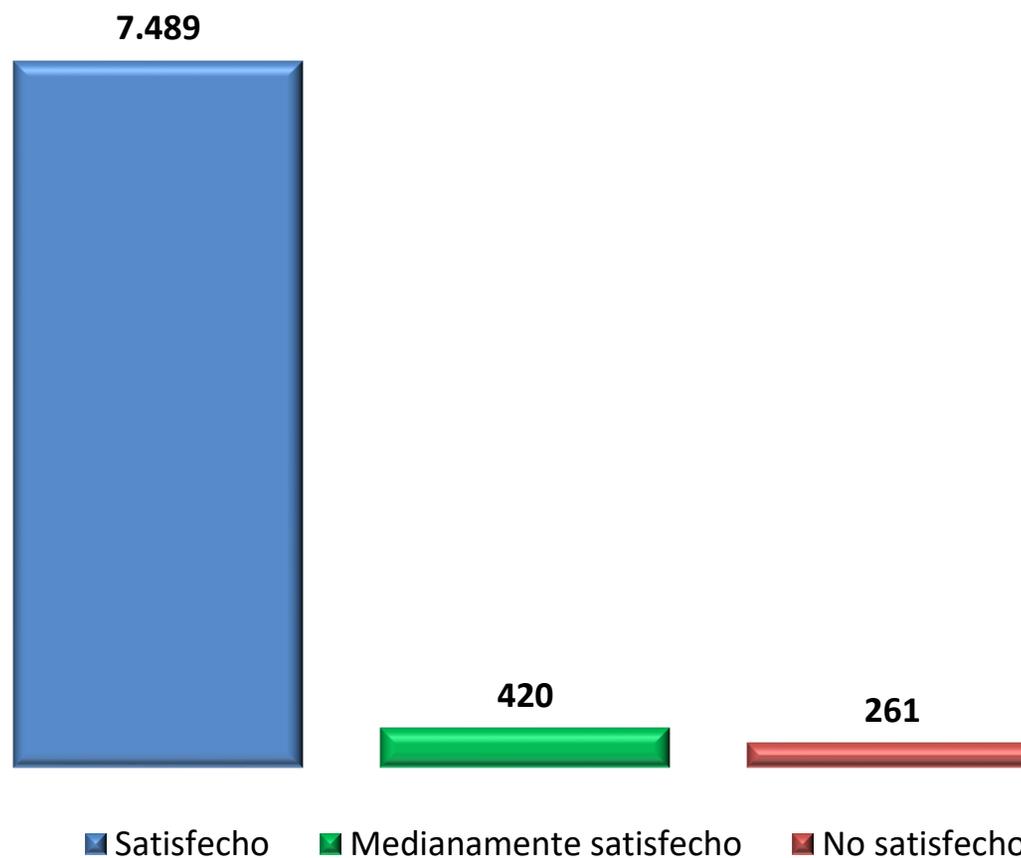
Fuente: Centro Integral de Atención al Ciudadano-CIAC



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

- Mi experiencia con Centro Integral de Atención al Ciudadano-CIAC ha sido óptima. ¡Felicitaciones!
- Poner un directorio del ministerio con las extensiones pertinentes para no tener que depender del conmutador, el cual sencillamente no sirve. Tampoco sirven los chats online.
- Habilitar más líneas telefónicas de atención a los ciudadanos debido a las demoras en los tiempos de respuesta de las líneas habilitadas.
- La información con relación a los medios de pago es ineficiente, no corresponde con lo que sucede en el momento del pago. Los canales de pago son insuficientes especialmente si se está en el exterior. Sería favorable habilitar pago con tarjeta de crédito.
- El servicio es muy completo, muchas gracias. La respuesta fue muy rápida y con toda la información necesaria.
- El sistema de agendamiento de citas no funciona por dos días, me acerque al consulado de Toronto y afortunadamente encontramos personas muy amables que nos ayudaron en nuestros tramites. Quiero agradecerles por el servicio y la comprensión. MIL GRACIAS.

Fuente: Centro Integral de Atención al Ciudadano-CIAC

- Aunque al principio tomó su tiempo para poder hablar por un agente, pero todas las respuestas fueron claras. Tengo que decir que el conmutador, el sistema interactivo de voz en línea, la línea gratuita internacional, ninguna luego de una hora intentar comunicarme, nadie respondió.
- Agradezco que tengan esta vía de chat en línea porque de ser así no habría podido hacer nada y tener que desplazarme hacia la sede.
- El método para pagar en línea por la plataforma dispuesta debería ser un poco más ágil, en ocasiones no reconoce los números de referencia emitidos por el sistema y es complicado realizar el pago.
- Deberían mejorar la atención. Estuve llamando a los teléfonos que aparecen en las páginas y unos no sonaban y en los otros nunca me contestaron.



Resultado Encuesta de Satisfacción

Resultados de la consulta

Acciones de la Administración para mejorar la atención al ciudadano

- El Ministerio de Relaciones Exteriores cuenta con un directorio oficial en el que se encuentran los datos de los funcionarios que hacen parte de la entidad, entre estos datos se encuentran las extensiones para poder obtener contacto con los funcionarios.
- 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 Centro Integral de Atención al Ciudadano - CIAC actualiza continuamente la información para brindar un mejor servicio a los ciudadanos que desean conocer información sobre trámites y servicios que presta el Ministerio de Relaciones Exteriores.



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