

Informe Atención al Ciudadano

Resultado Encuestas de Satisfacción II Trimestre 2020

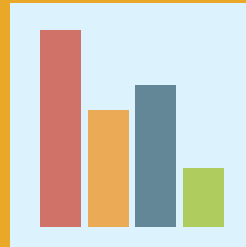


**CENTRO INTEGRAL
DE ATENCION AL CIUDADANO**



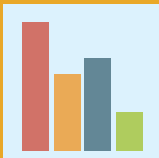
El futuro
es de todos

Cancillería
de Colombia



Cifras Generales

(Del 01 de abril al 30 de junio de
2020)



Resultado Encuesta de Satisfacción

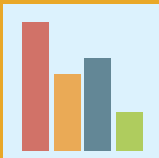
Durante el II trimestre de 2020, ingresaron al CIAC:

92.126
peticiones

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

De las cuales 3.536 usuarios respondieron la encuesta de satisfacción, lo que equivale al 4% 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

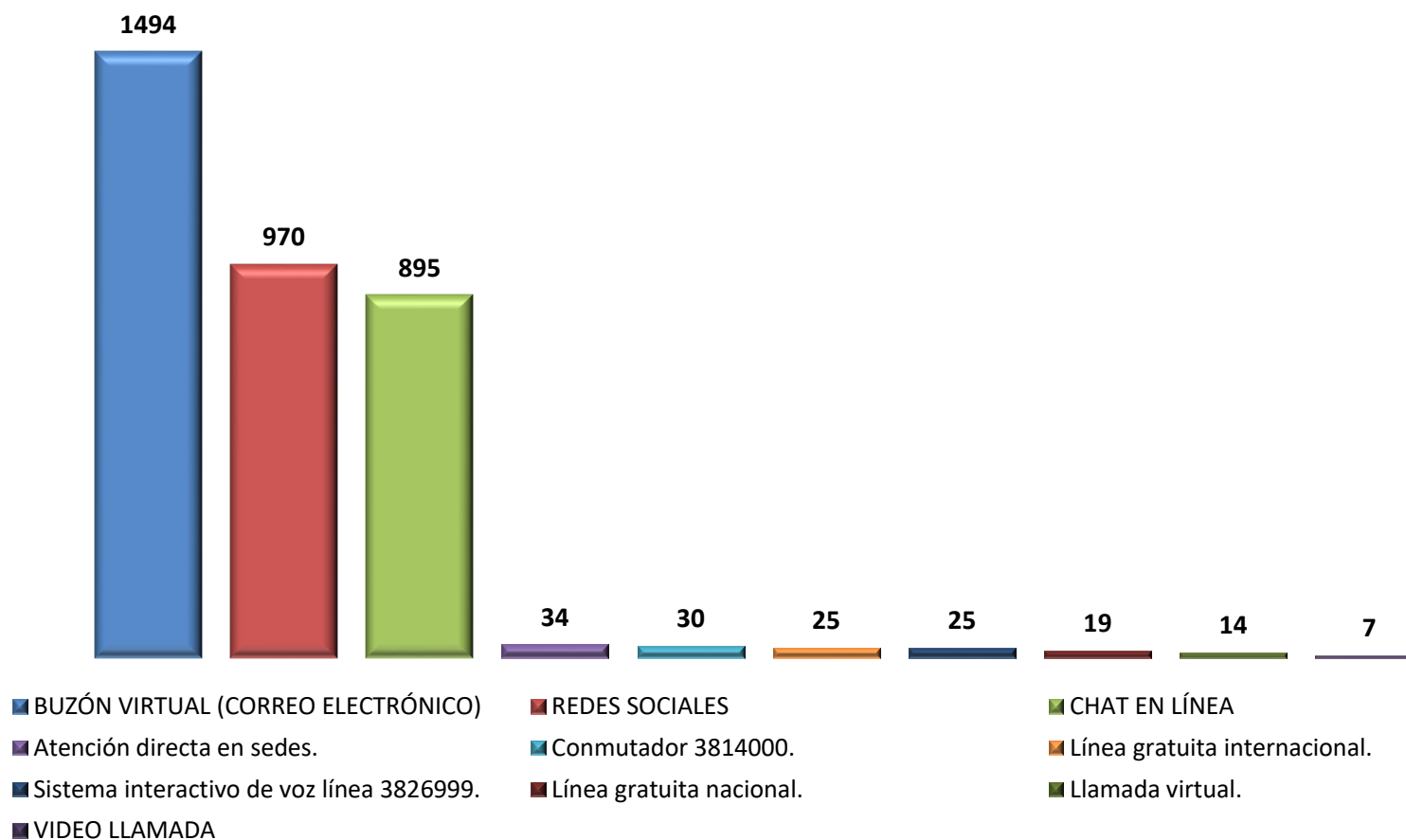


Resultado Encuesta de Satisfacción

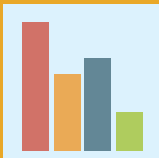
Resultados de la consulta

Pregunta 1:

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



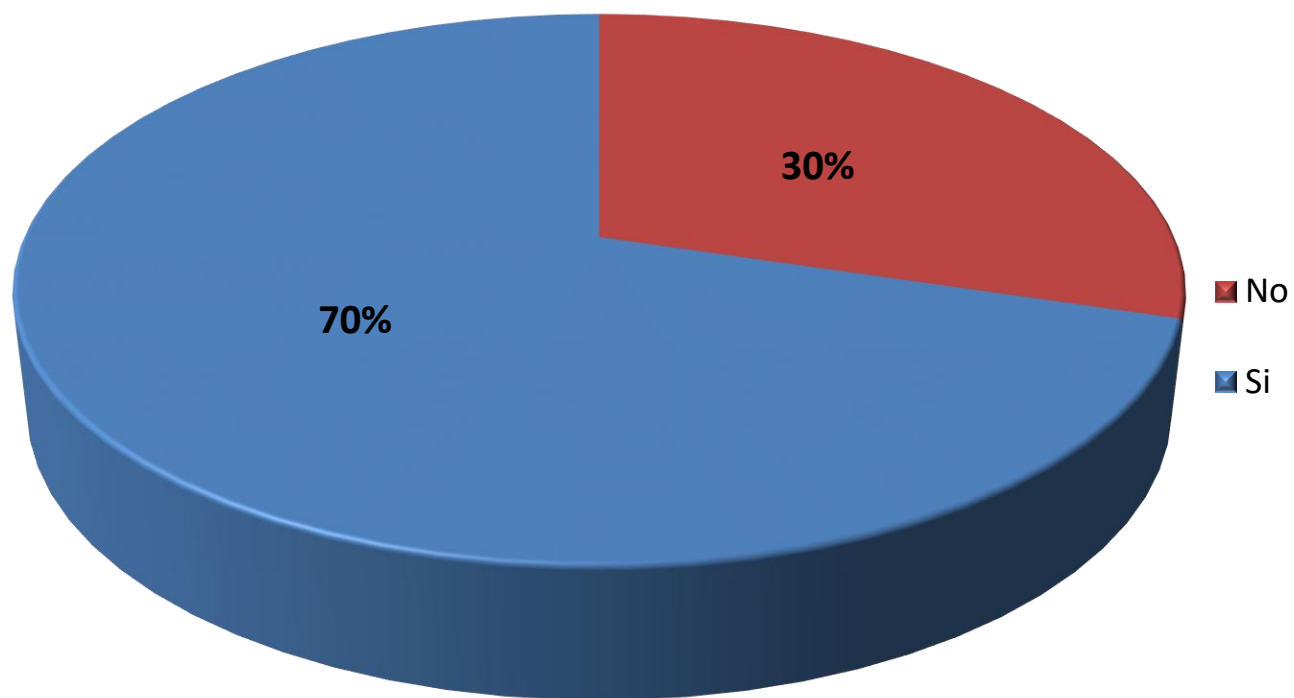
Fuente: Centro Integral de Atención al Ciudadano-CIAC



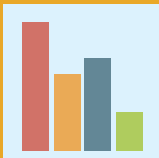
Resultado Encuesta de Satisfacción

Resultados de la consulta

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



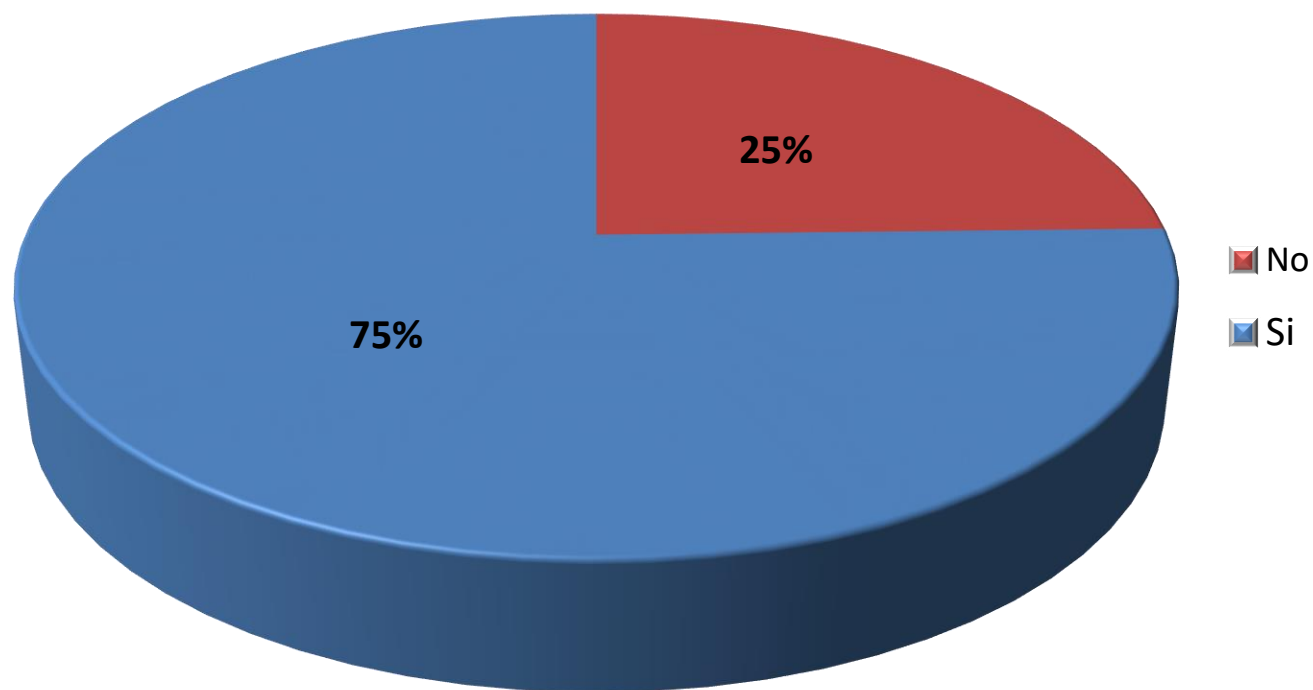
Fuente: Centro Integral de Atención al Ciudadano-CIAC



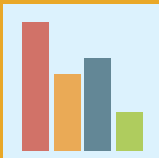
Resultado Encuesta de Satisfacción

Resultados de la consulta

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



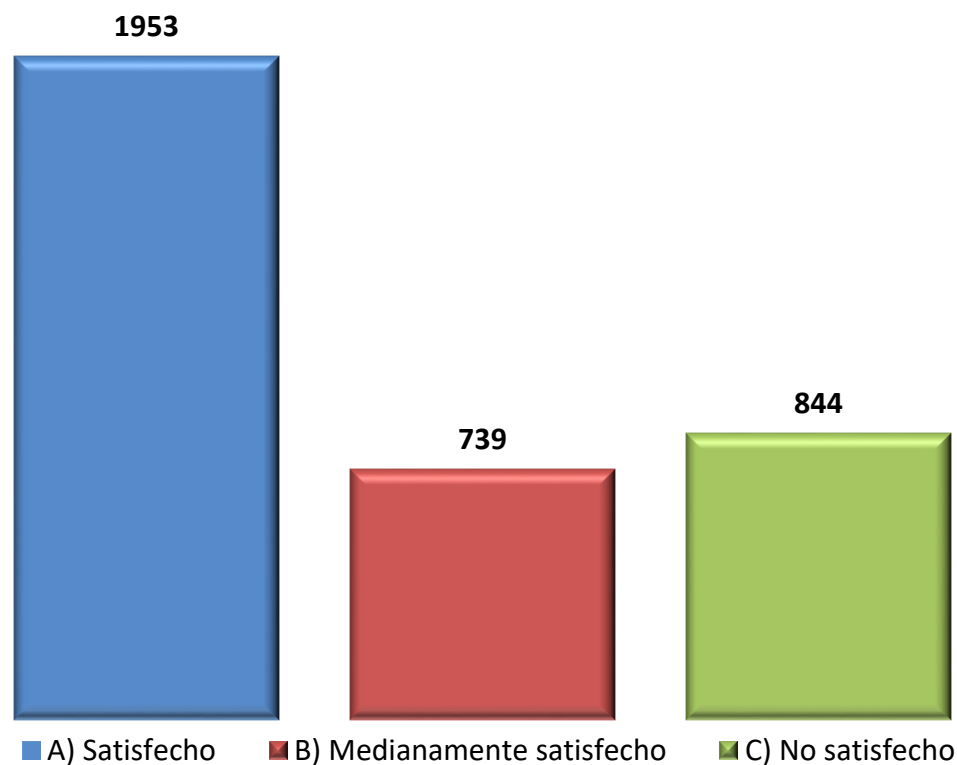
Fuente: Centro Integral de Atención al Ciudadano-CIAC



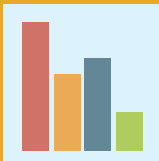
Resultado Encuesta de Satisfacción

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



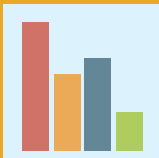
Resultado Encuesta de Satisfacción

Resultados de la consulta

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

- No. Gracias por su servicio.
- Mejoren los tiempos de atención.
- Mas publicidad sobre el tramite de repatriación
- Todo excelente, contestaron rapido y espero poder lograr mi cometido, exitos
- Simplemente reiterar la gran labor que están realizando. Y el agradecimiento por permitirme viajar desde Miami a Bogotá.
- Tuve atención inmediata.
- Por favor que quien responde las preguntas, lea la pregunta. En mi caso la respuesta recibida no está relacionada con mi pregunta

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

- Creación del botón para el ingreso a los informes de acceso a la información pública en las páginas web principal de la entidad y de las Embajadas y Consulados de Colombia en el exterior.
- A partir del día 17 de junio se logró la reactivación y operación plena de los canales de voz y de videollamada.
- Se hizo capacitación al personal del outsourcing de los G.I.T. de pasaportes para que apoyaran la gestión del CIAC durante la cuarentena decretada por el Gobierno Nacional con ocasión de la pandemia COVID-19, debido al cierre de la atención de las oficinas de pasaportes.
- 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