

Informe atención al ciudadano

Resultados encuestas de satisfacción

Atención telefónica

IV trimestre 2018

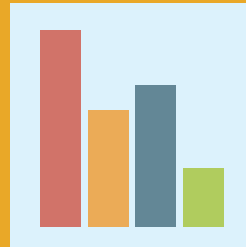


**CENTRO INTEGRAL
DE ATENCION AL CIUDADANO**



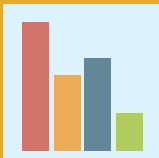
El futuro
es de todos

Cancillería
de Colombia



Cifras generales

(Del 1 de octubre al 31 de diciembre de 2018)



Resultados encuestas de satisfacción

Atención telefónica

En el IV Trimestre de 2018, el Centro Integral de Atención al Ciudadano atendió

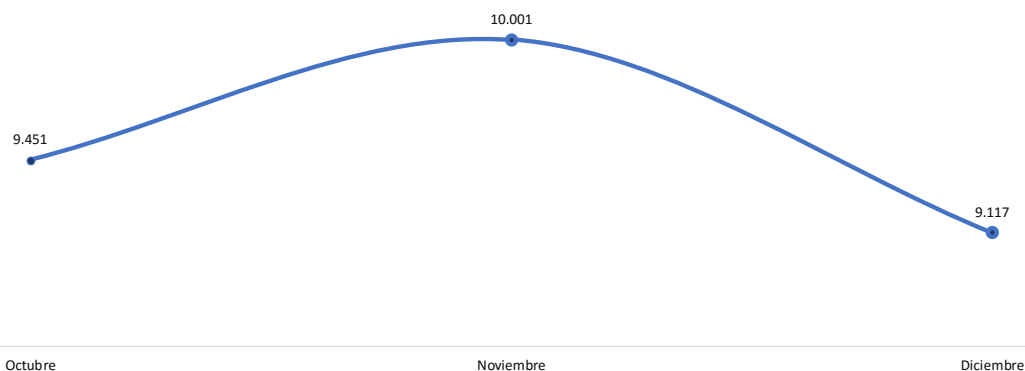
78.174

contactos atendidos a través del canal de voz por orientadores CIAC

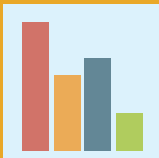
28.569

Encuestas contestadas

Total de encuestas contestadas durante el Periodo por los ciudadanos



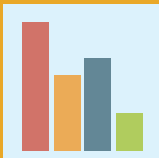
Durante el IV trimestre de 2018, se respondieron **28.569** encuestas de satisfacción, lo que representa el **36,55%** sobre el total de llamadas recibidas en ese periodo.



Resultados encuestas de satisfacción Atención telefónica

Resultado consolidado

Orientador	Pregunta	Muy satisfecho	Satisfecho	Insatisfecho
CIAC	¿Qué tan satisfecho se sintió usted con la atención recibida por parte de nuestro orientador de servicio?	90,72%	3,40%	5,88%
	¿La disposición de nuestro orientador de servicio para ayudarlo a solucionar su inquietud?	90,72%	3,40%	5,88%



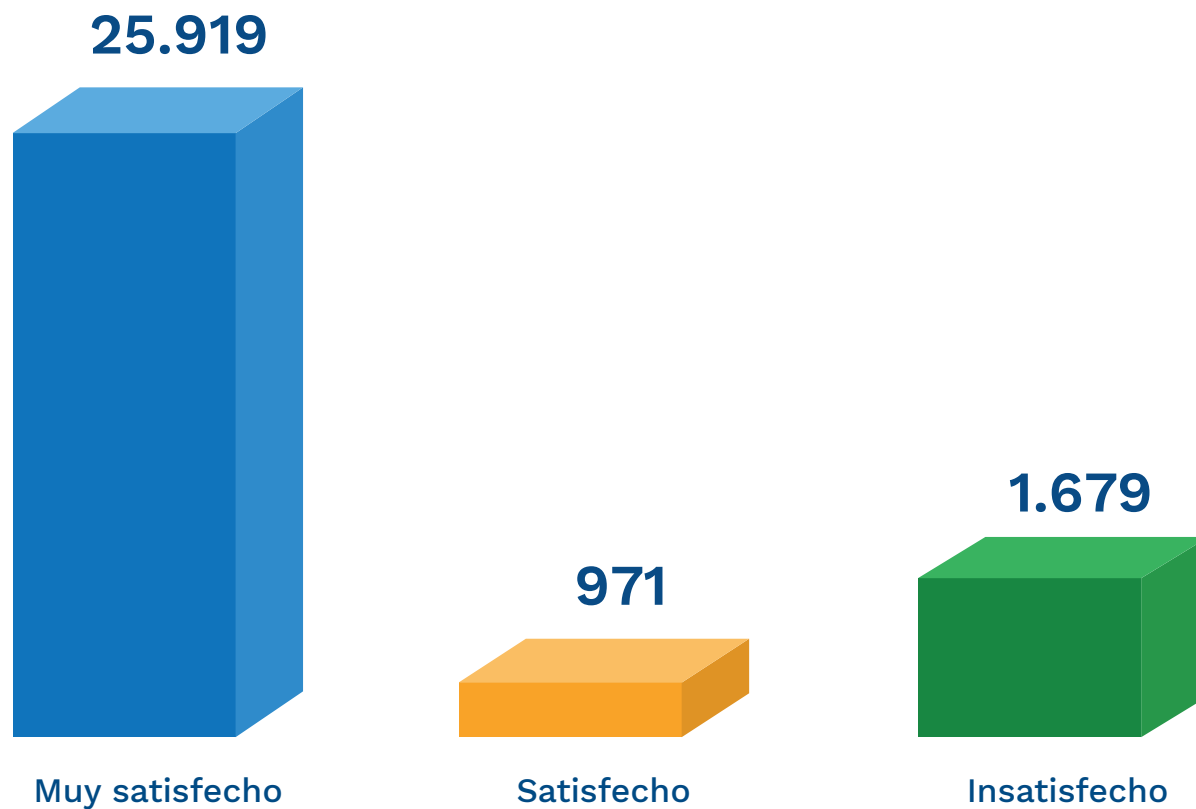
Resultados encuestas de satisfacción

Atención telefónica

Resultados de la consulta por pregunta

Pregunta No. 1 ¿Qué tan satisfecho se sintió usted con la atención recibida por parte de nuestro orientador de servicio?

Pregunta No. 2 ¿La disposición de nuestro orientador de servicio para ayudarle a solucionar su inquietud?





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)