

# Informe Atención al Ciudadano

## Resultado Encuesta de Satisfacción

### Atención Telefónica

#### I Trimestre 2019

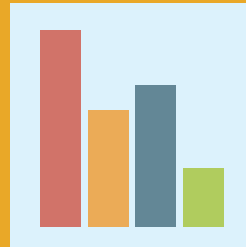


**CENTRO INTEGRAL  
DE ATENCION AL CIUDADANO**



El futuro  
es de todos

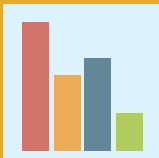
Cancillería  
de Colombia



# Cifras Generales

(Del 1 de enero al 31 de marzo de 2019)

---



## Resultado Encuesta de Satisfacción Atención Telefónica

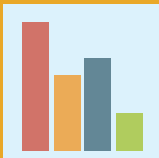
Durante el I trimestre de 2019, se contestaron 73.461 interacciones a través de los diferentes canales de voz, así mismo se recibieron 2.279 respuestas a la pregunta número 1 y 21.803 respuestas a la pregunta número 2 de la encuesta de satisfacción telefónica

Información/Mes	Enero	Febrero	Marzo	Total I trimestre
Contactos canal de voz	25.801	21.227	26.433	73.461
Respuesta a pregunta No. 1 : ¿Qué tan satisfecho se sintió usted con la atención recibida por parte de nuestro orientador de servicio?	781	591	907	2.279
	3,0%	2,8%	3,4%	3,1%
Respuesta a pregunta No.2 : ¿Resolvimos su inquietud en esta llamada?	7.569	5.479	8.755	21.803
	29,3%	25,8%	33,1%	29,7%

Información/Mes	Enero	Febrero	Marzo	Total I trimestre	Participación porcentual
Respuesta a pregunta No. 1 : ¿Qué tan satisfecho se sintió usted con la atención recibida por parte de nuestro orientador de servicio?	781	591	907	2.279	100%
Satisfecho	580	418	640	1.638	71,9%
Medianamente satisfecho	67	57	79	203	8,9%
No satisfecho	134	116	188	438	19,2%

Información/Mes	Enero	Febrero	Marzo	Total I trimestre	Participación porcentual
Respuesta a pregunta No.2 : ¿Resolvimos su inquietud en esta llamada?	7.569	5.479	8.755	21.803	100%
Si la resolvimos	7.070	4.968	7.965	20.003	91,7%
No la resolvimos	499	511	790	1.800	8,3%

Fuente: Centro Integral de Atención al Ciudadano-CIAC

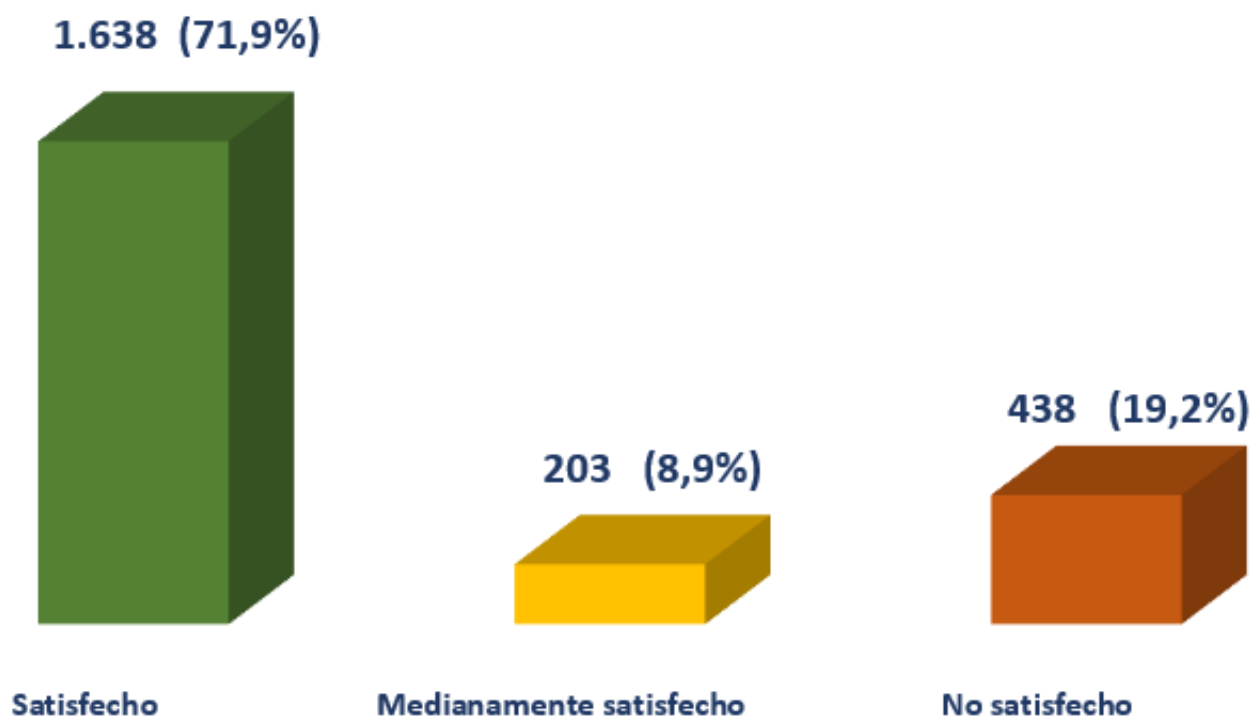


# Resultado Encuesta de Satisfacción Atención Telefónica

## Resultados de la consulta por pregunta

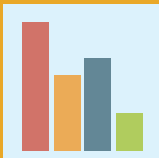
Pregunta 1:

¿Qué tan satisfecho se sintió usted con la atención recibida por parte de nuestro orientador de servicio?



Fuente: Centro Integral de Atención al Ciudadano-CIAC

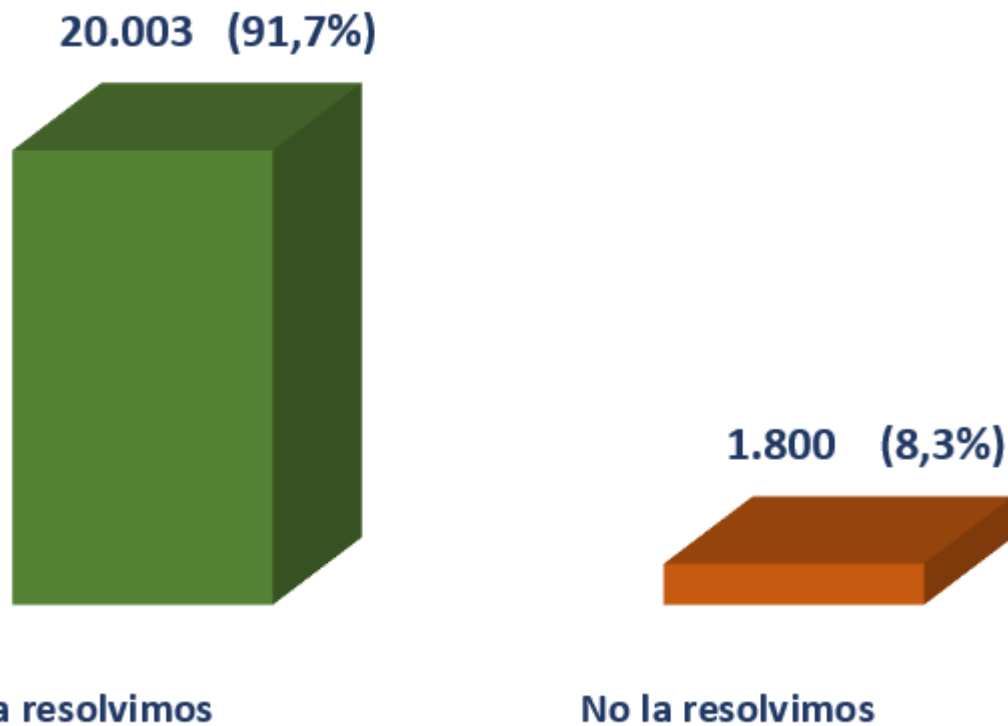
Total encuestas contestadas para esta pregunta 2.279



# Resultado Encuesta de Satisfacción Atención Telefónica

## Resultados de la consulta por pregunta

Pregunta 2:  
¿Resolvimos su inquietud en esta llamada?



Fuente: Centro Integral de Atención al Ciudadano-CIAC

Total encuestas contestadas para esta pregunta 21.803



**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