



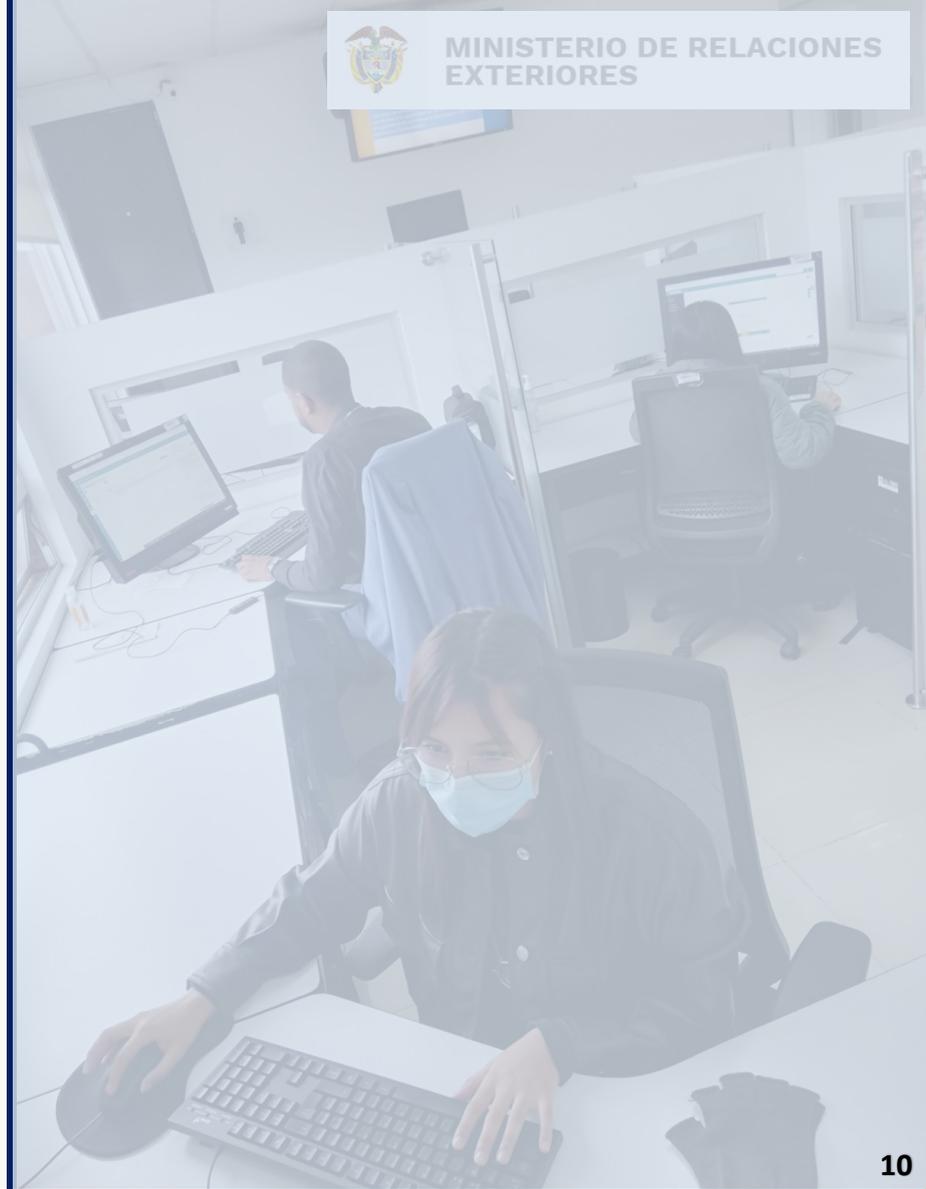
Informe
Encuesta Universal de
Satisfacción MRE – CIAC

IV Trimestre 2022



Medición de la satisfacción del servicio al Ciudadano IV Trimestre 2022

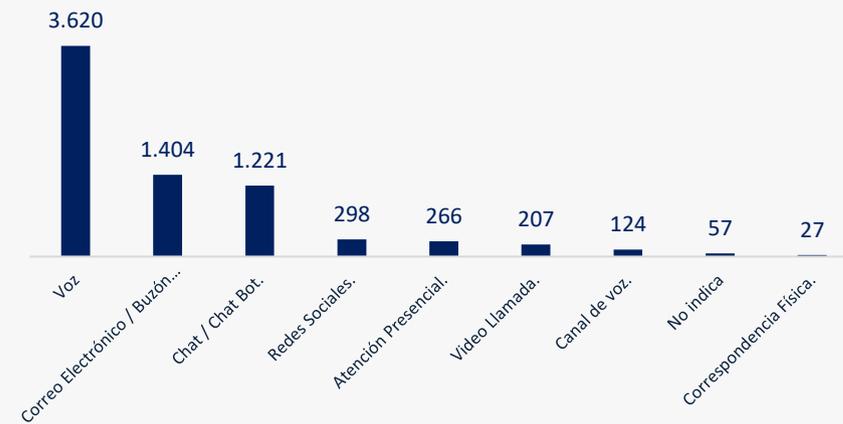
El centro integral de atención al ciudadano CIAC durante el cuarto trimestre 2022 continua con la medición de la encuesta universal de satisfacción por los servicios prestados a través de las sedes en Colombia, misiones diplomáticas y consulares en el exterior, la cual puede ser diligenciada por los usuarios en cualquiera de las páginas oficiales del Ministerio y/o utilizando el código QR que han colocado nuestras misiones en los accesos a las sedes.





Cifras Generales del IV Trimestre 2022

El Centro Integral de Atención al Ciudadano –CIAC Durante el IV trimestre de 2022 gestiona 128.008 interacciones en los diferentes canales de atención establecidos por el Ministerio de Relaciones Exteriores, de las cuales 7.224 usuarios respondieron la encuesta de satisfacción lo que equivale a un 5,6% sobre el total de peticiones.





Medición de la satisfacción del servicio al Ciudadano del IV Trimestre 2022

¿Fue atendida su solicitud, trámite o servicio por parte de la Entidad?

¿El tiempo de respuesta a su solicitud, trámite o servicio fue razonable?

¿Se siente satisfecho por la atención recibida por parte del funcionario del Ministerio (Embajada, Consulado, Misión ante Organizaciones, Cancillería Colombia y/o CIAC)?



7.458 Encuestas.



7.288 Encuestas.



7.224 Encuestas.



Medición de la satisfacción del servicio al Ciudadano al IV Trimestre 2022

¿Fue atendida su solicitud, trámite o servicio por parte de la Entidad?

¿El tiempo de respuesta a su solicitud, trámite o servicio fue razonable?

¿Se siente satisfecho por la atención recibida por parte del funcionario del Ministerio (Embajada, Consulado, Misión ante Organizaciones, Cancillería Colombia y/o CIAC)?



40.083 Encuestas.



39.257 Encuestas.



38.898 Encuestas.



Medición de la satisfacción Encuestas Telefónicas del IV Trimestre 2022

¿Fue atendida su solicitud, trámite o servicio por parte de la Entidad?

¿El tiempo de respuesta a su solicitud, trámite o servicio fue razonable?

¿Se siente satisfecho por la atención recibida por parte del funcionario del Ministerio (Embajada, Consulado, Misión ante Organizaciones, Cancillería Colombia y/o CIAC)?



3.908 Encuestas.



3.739 Encuestas.



3.620 Encuestas.



Acciones Tomadas por el CIAC para mejorar el servicio al ciudadano IV Trimestre 2022

Durante el cuarto periodo, el Centro Integral de Atención al Ciudadano – CIAC a través de inteligencia artificial (IA) continua desarrollando la herramienta donde los usuarios pueden autogestionar consultas de estados de trámites de pasaportes, apostilla, legalizaciones, nacionalidad y visas, obteniendo respuesta de forma inmediata y con la garantía de contar con la información actualizada al instante.

El grupo interno de calidad y formación culminó el seguimiento al estudio de caracterización en los consulados de Colombia en el exterior con un cumplimiento del objetivo inicialmente propuesto, por cuanto se logró contar con la participación de los 121 Consulados de Colombia en el exterior, al mismo tiempo se hizo una revisión sistemática a las páginas institucionales de Consulados y Embajadas de Colombia para validar que las mismas se mantengan actualizadas y con información relevante para los usuarios de acuerdo con las condiciones particulares de las circunscripciones de cada Consulado o Embajada.

Dentro de las principales acciones realizadas se encuentra la difusión del Curso de la circular CDIMCS – GCIAC-19-00073 de 2019 que trata sobre el trámite interno de los derechos de petición-DP, con la cual se pretende mitigar los riesgos en la gestión de los DP por la no aplicación de esta. (Al cierre de este cuarto trimestre el curso ha sido tomado por 1.592 funcionarios y contratistas del Ministerio de Relaciones Exteriores).

En coordinación entre la Dirección de Asuntos Migratorios, Consulares y Servicio al Ciudadano, y la Dirección de la Academia Diplomática, se continuó con la semana consular realizada del 5 al 9 de septiembre de 2022, esta vez, todos los viernes entre el 14 de octubre de 2022, hasta el 25 de noviembre de 2022, con miras a continuar con la iniciativa de recibir a los estudiantes del curso de capacitación diplomática y consular en el CIAC para apoyar y complementar su proceso de formación en la correcta gestión de derechos de petición.



Encuestas de Satisfacción IV Trimestre 2022

Centro Integral de Atención al Ciudadano –CIAC