

Informe de Atención al Ciudadano

**Resultado Encuestas de
Satisfacción | Trimestre 2022**

Ministerio de Relaciones Exteriores y su Fondo Rotatorio



El futuro
es de todos

Cancillería
de Colombia



Cifras Generales

Del 01 de enero al 31 de marzo de 2022

Durante el I trimestre de 2022, ingresaron al CIAC 202.417 peticiones:

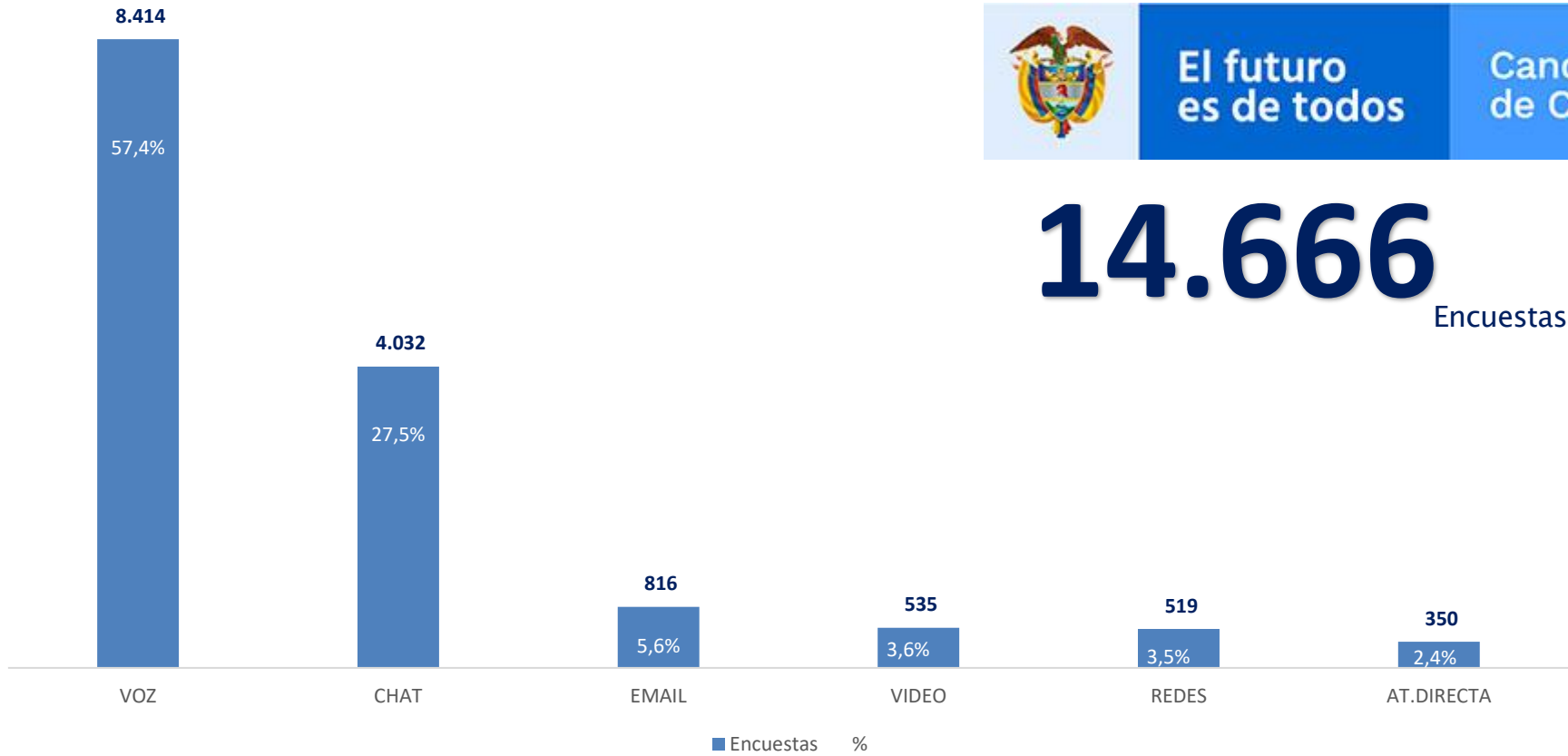
A través de los diferentes canales de atención establecidos por el Ministerio de Relaciones Exteriores.

De las cuales **14.666** usuarios respondieron la encuesta de satisfacción en el CIAC, lo que equivale al 7,2% sobre el total de peticiones solicitadas en los diferentes canales de atención establecidos por el Ministerio de Relaciones Exteriores.



202.417
Peticiones

Participación de Encuestas por Canal



Fuente: Centro Integral de Atención al Ciudadano-CIAC

Medición de la satisfacción del servicio al Ciudadano Global – Vigencia 2022

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



6.423
Encuestas.

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



5.290
Encuestas.

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



6.442
Encuestas.

Medición de la satisfacción del servicio al Ciudadano Telefónico – Vigencia 2022

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



8.726
Encuestas.

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



8.391
Encuestas.

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



8.224
Encuestas.

Medición de la satisfacción del servicio al Ciudadano Total I Trimestre – Vigencia 2022

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



15.149
Encuestas.

 **+6,5pp**

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



14.805
Encuestas.

 **+10,2pp**

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



14.666
Encuestas.

 **+7,2pp**



Principales Observaciones de las encuestas

A tener en cuenta:

- Mejorar el tiempo de espera.
- Mejorar atención en Consulados.
- Mejorar el agendamiento de citas en consulados y oficinas de pasaportes.
- Brindar información más clara.

Los Ciudadanos Resaltan:

- Satisfacción y amabilidad en las respuestas.
- Excelente Servicio y amabilidad en la atención del CIAC.
- Regreso a la presencialidad en Consulados.
- Felicitaciones a orientadores que atendieron sus consultas.

Ministerio de Relaciones Exteriores

Dirección de Asuntos Migratorios, Consulares y Servicio al Ciudadano
Centro Integral de Atención al Ciudadano-CIAC



**El futuro
es de todos**

**Cancillería
de Colombia**

Ministerio de Relaciones Exteriores



**El futuro
es de todos**

**Cancillería
de Colombia**

Dirección de asuntos Migratorios, Consulares y Servicio al Ciudadano Centro Integral de Atención al Ciudadano - CIAC

