

## Informe Atención al Ciudadano

### Resultado Encuestas de Satisfacción II Trimestre 2021

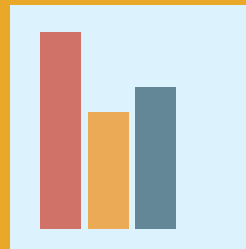


**CENTRO INTEGRAL  
DE ATENCION AL CIUDADANO**



El futuro  
es de todos

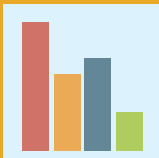
Cancillería  
de Colombia



# Cifras Generales

Del 01 de Abril al 30 de Junio de 2021

---



## Resultado Encuesta de Satisfacción

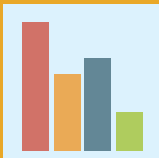
Durante el II trimestre de 2021, ingresaron al CIAC:

**125.744**  
**peticiones**

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

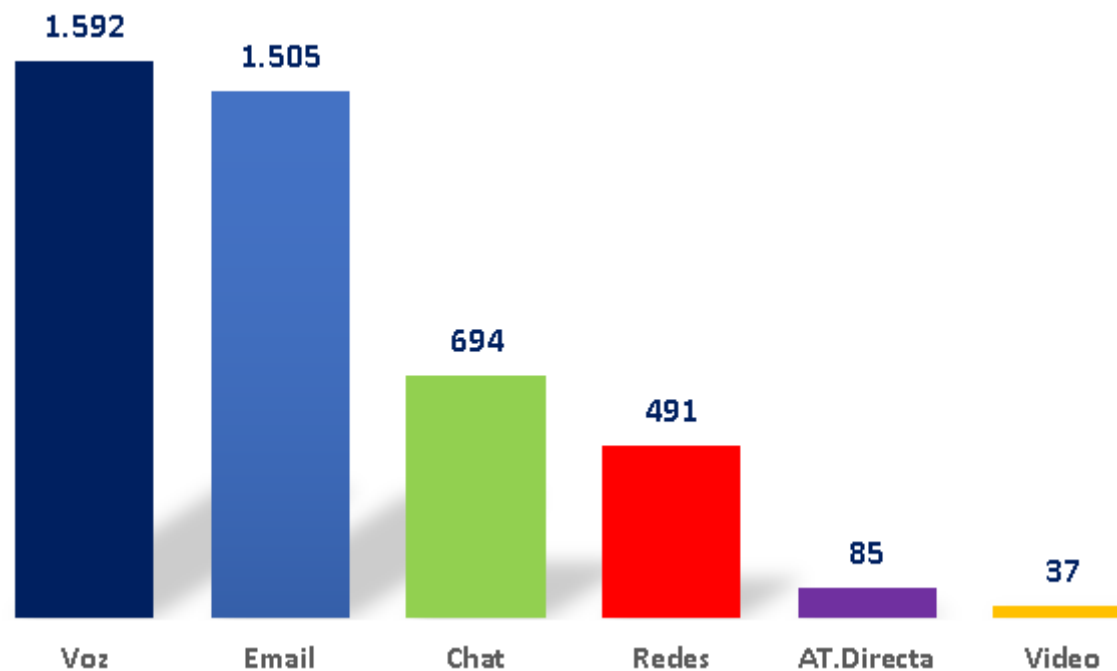
De las cuales 12.003 usuarios respondieron la encuesta de satisfacción, lo que equivale al 9,5% sobre el total de peticiones solicitadas en los diferentes canales de atención establecidos por el Ministerio de Relaciones Exteriores.

Fuente: Centro Integral de Atención al Ciudadano -CIAC



# Resultado Encuesta de Satisfacción

## Resultados de la Consulta por Canal



Fuente: Centro Integral de Atención al Ciudadano-CIAC

# Resultado Encuesta de Satisfacción II Trimestre 2021.

## Encuestas de satisfacción al II Trimestre de 2021

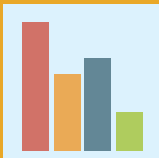
Nivel de Satisfacción en las preguntas	¿La información brindada le dio claridad sobre el trámite y/o servicio consultado?		¿El tiempo de acceso al canal ofrecido fue razonable?		¿Qué tan satisfecho se sintió con la atención recibida por parte del orientador de servicio-CIAC?	
<b>Satisfecho</b>	9.700	79%	7.411	60%	9.694	81%
<b>Insatisfecho</b>	2.593	21%	4.994	40%	2.309	19%
<b>Total general</b>	<b>12.293</b>	<b>100%</b>	<b>12.405</b>	<b>100%</b>	<b>12.003</b>	<b>100%</b>

Fuente: Centro Integral de Atención al Ciudadano

El CIAC lanzó el servicio de "call back assist" y la alerta sobre los tiempos de espera en el canal de voz para informar a los usuarios la posibilidad de acceder a otros canales cuya demanda en el momento puede permitirles una atención más pronta y efectiva, de tal manera que los tiempos de espera y la percepción del usuario sea controlada por ellos mismos. Las estadísticas sobre la utilización de este nuevo servicio se consolidarán para el informe del III trimestre.

En cuanto a la eficacia de las respuestas dadas, entendida como la claridad de estas, el indicador de satisfacción se encuentra en el 79%. Esta tendencia hacia la baja se evidenció en el II trimestre como resultado de la dificultad de los usuarios para obtener una cita para sus trámites de pasaportes en las sedes de Bogotá. Se espera que con el nuevo aplicativo de citas para pasaportes esta tendencia se pueda revertir.

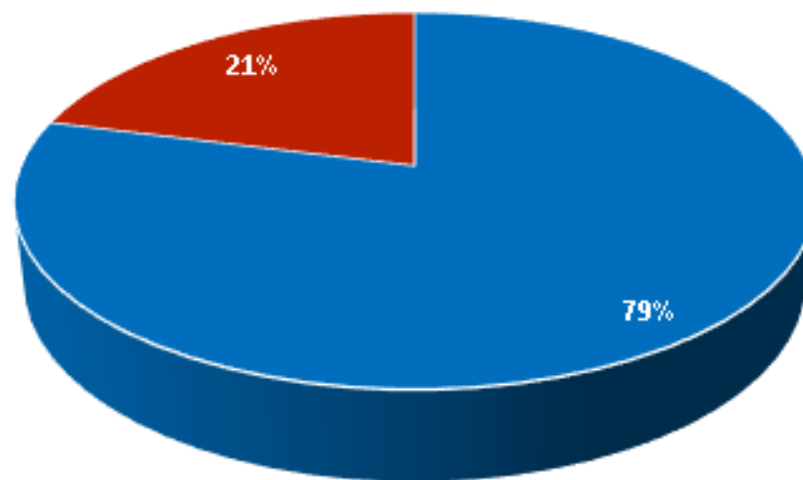
Fuente: Centro Integral de Atención al Ciudadano-CIAC



# Resultado Encuesta de Satisfacción

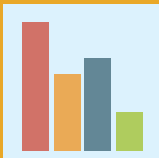
## Resultados de la consulta

Pregunta 1:  
¿La información brindada le dio claridad sobre el trámite y/o servicio consultado?



■ Satisfecho ■ Insatisfecho

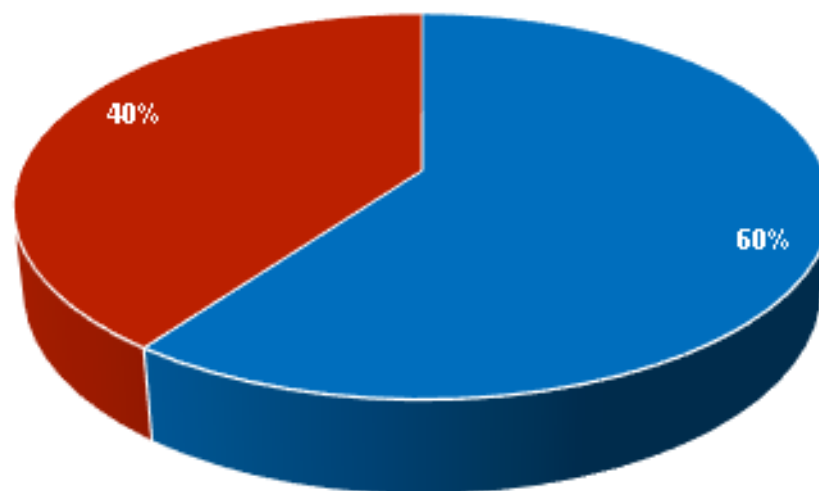
Fuente: Centro Integral de Atención al Ciudadano-CIAC



# Resultado Encuesta de Satisfacción

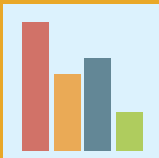
## Resultados de la consulta

Pregunta 2:  
¿El tiempo de acceso al canal ofrecido fue razonable ?



■ Satisfecho ■ Insatisfecho

Fuente: Centro Integral de Atención al Ciudadano-CIAC

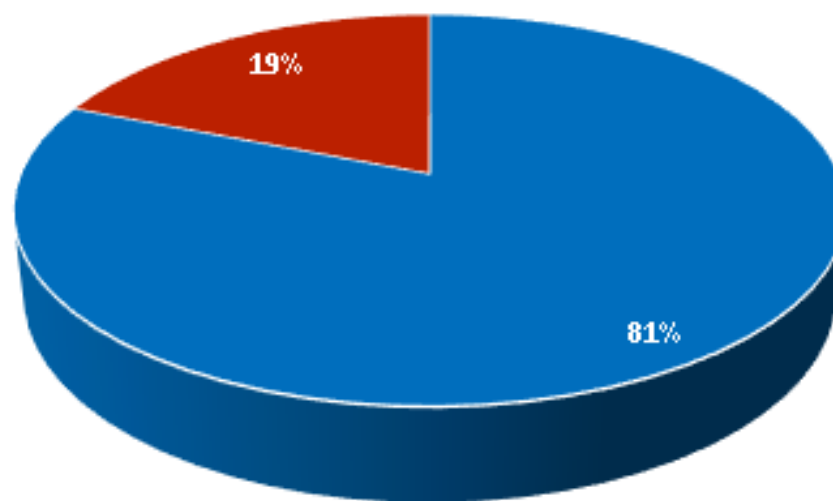


# Resultado Encuesta de Satisfacción

## Resultados de la consulta

Pregunta 3:

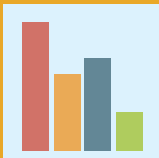
¿Qué tan satisfecho se sintió con la atención recibida por parte del orientador de servicio-CIAC ?



■ Satisfecho ■ Insatisfecho

Fuente: Centro Integral de Atención al Ciudadano-CIAC

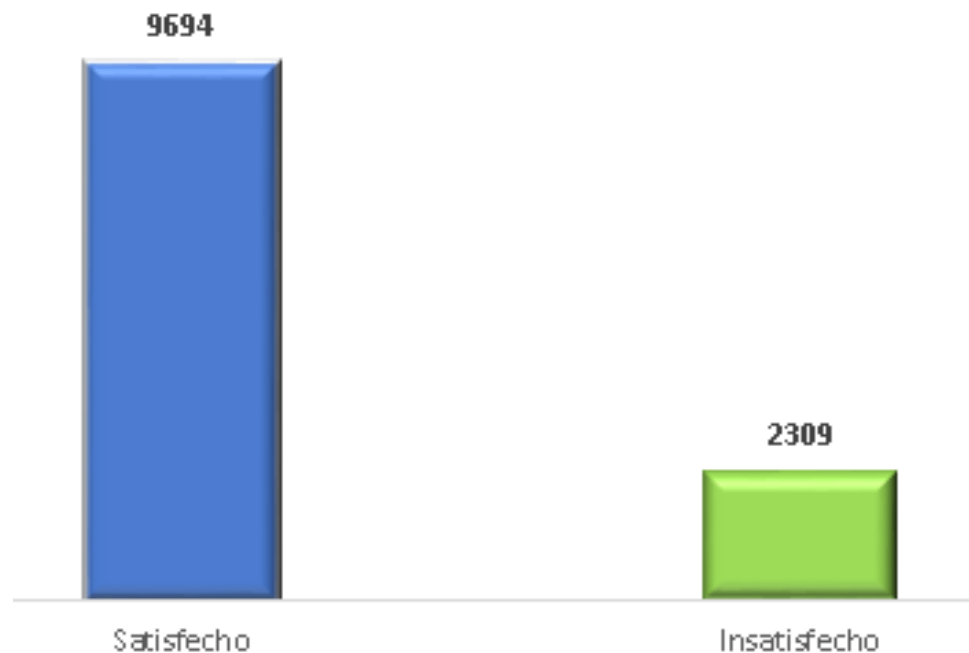




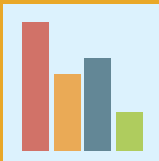
# Resultado Encuesta de Satisfacción

## Resultados de la consulta

Pregunta 3:  
¿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

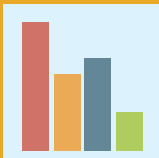
## Resultados de la consulta

Felicitaciones y Sugerencias presentadas por parte de los ciudadanos durante el II Trimestre 2021 Resultados de la consulta

- Mejorar el tiempo de espera.
- Mejorar la atención de los consulados y líneas de atención
- Atención excelente y efectiva
- Claridad en la información brindada
- Buen servicio y amabilidad

Problemas en el agendamiento de citas para pasaportes y entrega de pasaportes

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

- Se reduce los tiempos de espera en el acceso a ciertos canales de comunicación, para lo cual se está dando prelación a la utilización de tecnologías que permitan la autogestión del ciudadano, tanto en las solicitudes de información como en la obtención de los servicios que ofrece la Entidad.
- Se fortalece la inteligencia artificial en la actualización de consultas por parte de los usuarios.
- Se está estabilizando la entrada en operación de un chatbot para atención de los principales trámites y servicios de la entidad, por medio del cual se darán respuestas automáticas a las solicitudes de información de los usuarios.
- Se procuró la operatividad de los 40 canales de atención al ciudadano en la modalidad de trabajo en casa (líneas telefónicas nacionales, líneas telefónicas gratuitas internacionales, chat, redes sociales, correo electrónico y buzón virtual) y, se siguen adecuando los protocolos de servicio para esta modalidad de trabajo bajo los principios de eficacia, eficiencia, celeridad, especialidad, ventanilla única, multicanalidad, autogestión y autocontrol.



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