



Informe Encuesta Universal de Satisfacción MRE - CIAC

II Trimestre de 2025

Medición de la satisfacción del servicio al Ciudadano II Trimestre de 2025.

Durante el segundo trimestre de 2025, el Centro Integral de Atención al Ciudadano (CIAC) del Ministerio de Relaciones Exteriores continuó con la implementación y seguimiento de la encuesta de satisfacción del servicio, con el objetivo de evaluar la calidad de la atención brindada a los ciudadanos. Esta medición abarca los servicios prestados tanto en las sedes del Ministerio en Colombia como en las misiones diplomáticas y oficinas consulares en el exterior.

La encuesta está disponible para todos los usuarios a través de los canales oficiales del Ministerio, incluyendo sus páginas web institucionales. Adicionalmente, con el fin de facilitar el acceso y fomentar la participación, se han dispuesto códigos QR visibles en los puntos de atención de las misiones, permitiendo a los usuarios diligenciar la encuesta de manera rápida y sencilla desde sus dispositivos móviles.

Esta estrategia busca fortalecer el compromiso institucional con la mejora continua, promoviendo una gestión más cercana, eficiente y orientada a las necesidades de los ciudadanos.



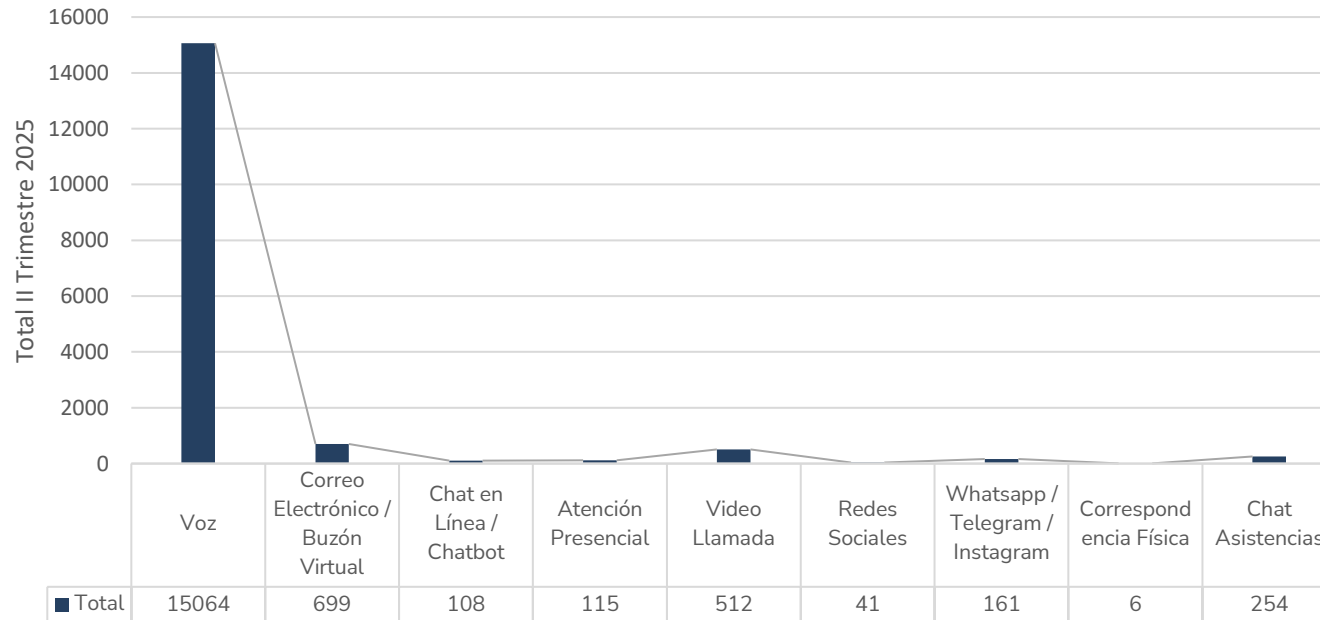
Cancillería



Cifras generales del II Trimestre de 2025.

El Centro Integral de Atención al Ciudadano – CIAC, durante el II trimestre de 2025, gestionó 166.221 interacciones a través de los diferentes canales de atención establecidos por el Ministerio de Relaciones Exteriores, de los cuales 16.960 usuarios respondieron la encuesta de satisfacción, lo que equivale a un **10,2%** sobre el total de peticiones.

Cifras generales por Canal



Medición de la satisfacción del servicio al Ciudadano del II Trimestre de 2025

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



16.960 Encuestas

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



16.960 Encuestas

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



16.960 Encuestas

Medición de la satisfacción encuestas telefónicas del II Trimestre de 2025.

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



15.064 Encuestas

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



15.064 Encuestas

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



15.064 Encuestas

Acciones tomadas por el CIAC para mejorar el servicio al ciudadano II Trimestre de 2025.

Durante el segundo trimestre de 2025, el Centro Integral de Atención al Ciudadano (CIAC) capacitó a 04 nuevos agentes, quienes ingresaron a operación en el mismo periodo. Su proceso formativo incluyó las fases I y II, culminando con una evaluación escrita para su certificación. Una vez superada esta etapa, los agentes comenzaron a gestionar los distintos canales de atención administrados por el CIAC.

Adicionalmente, se capacitó a 23 funcionarios y colaboradores del Ministerio de Relaciones Exteriores (MRE) en la correcta aplicación de la Circular **C-DIMCS-GCIAC-19-000073** de 2019, relacionada con el trámite interno de los derechos de petición (DP). Esta formación tuvo como objetivo mitigar riesgos asociados a una gestión inadecuada de los DP, promoviendo el cumplimiento normativo y la eficiencia en la atención.

En coordinación con la Dirección de Talento Humano, el CIAC llevó a cabo (6) seis jornadas de capacitación dirigidas tanto al personal de nuevo ingreso como a funcionarios que alternan entre la Planta Interna y Externa. Estas sesiones incluyeron procesos de inducción y reinducción, con el fin de socializar, actualizar y reforzar conocimientos sobre las funciones del CIAC y la aplicación de la mencionada circular.

Desde una perspectiva metodológica, se estableció contacto con cónsules y responsables de funciones consulares en el exterior, con el propósito de recopilar información sobre los avances en la implementación de las recomendaciones derivadas del Estudio de Caracterización del Servicio al Ciudadano. Esta iniciativa buscó identificar mejoras ya implementadas o en curso, orientadas a optimizar la atención al ciudadano.

Al corte del 30 de junio de 2025, **53 de los 122 consulados activos** de Colombia en el exterior remitieron informes detallados sobre las acciones adoptadas para dar cumplimiento a las 10 recomendaciones iniciales del estudio.

Estas acciones reflejan el compromiso institucional con la mejora continua y la excelencia en la atención a los ciudadanos, tanto en el territorio nacional como en el exterior.



Cancillería



**Ministerio de Relaciones Exteriores de Colombia
Dirección de Asuntos Migratorios, Consulares y Servicio al
Ciudadano**

**Centro Integral de Atención al Ciudadano – CIAC
II Trimestre 2025 – julio 7 de 2025**