

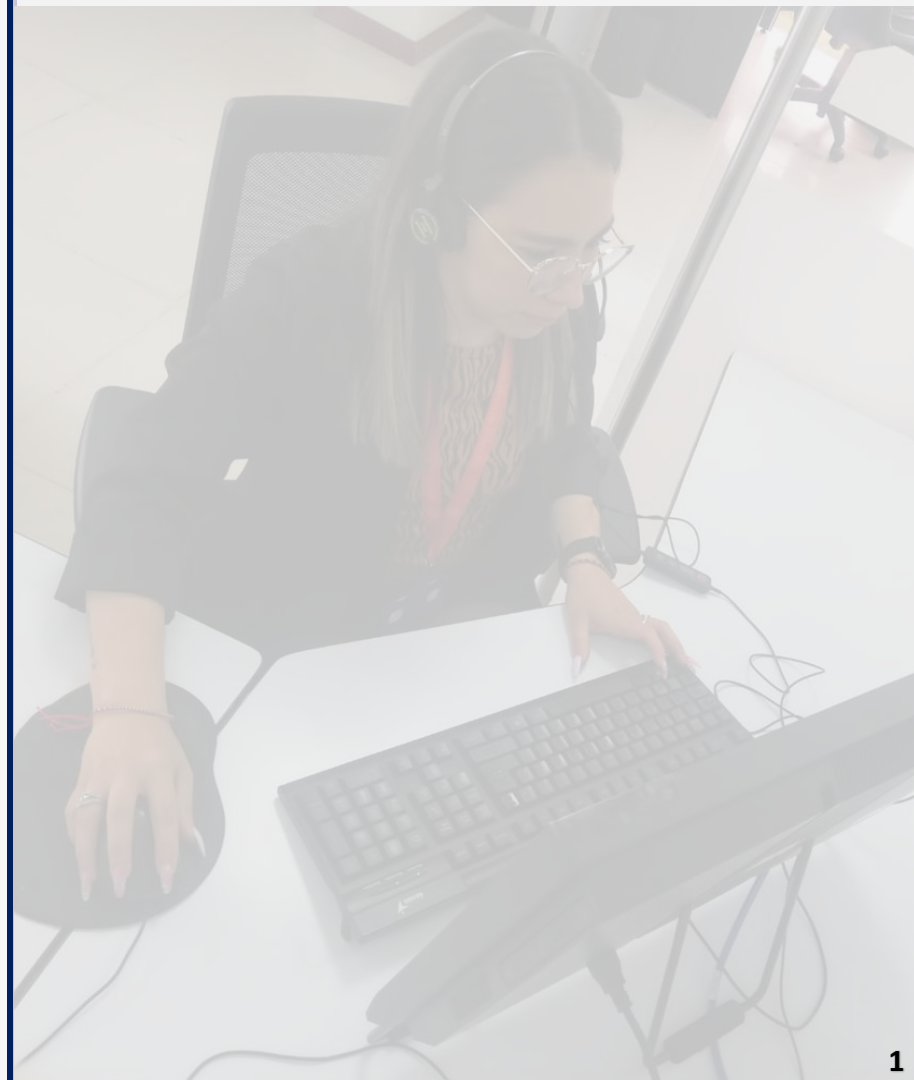
The background of the slide is a photograph of a multi-story building with a light-colored facade and dark window frames. A blue semi-transparent overlay covers the entire image. The text is centered in white. A thin blue horizontal line is positioned below the main title.

# Informe Encuesta Universal de Satisfacción MRE – CIAC

IV Trimestre 2023

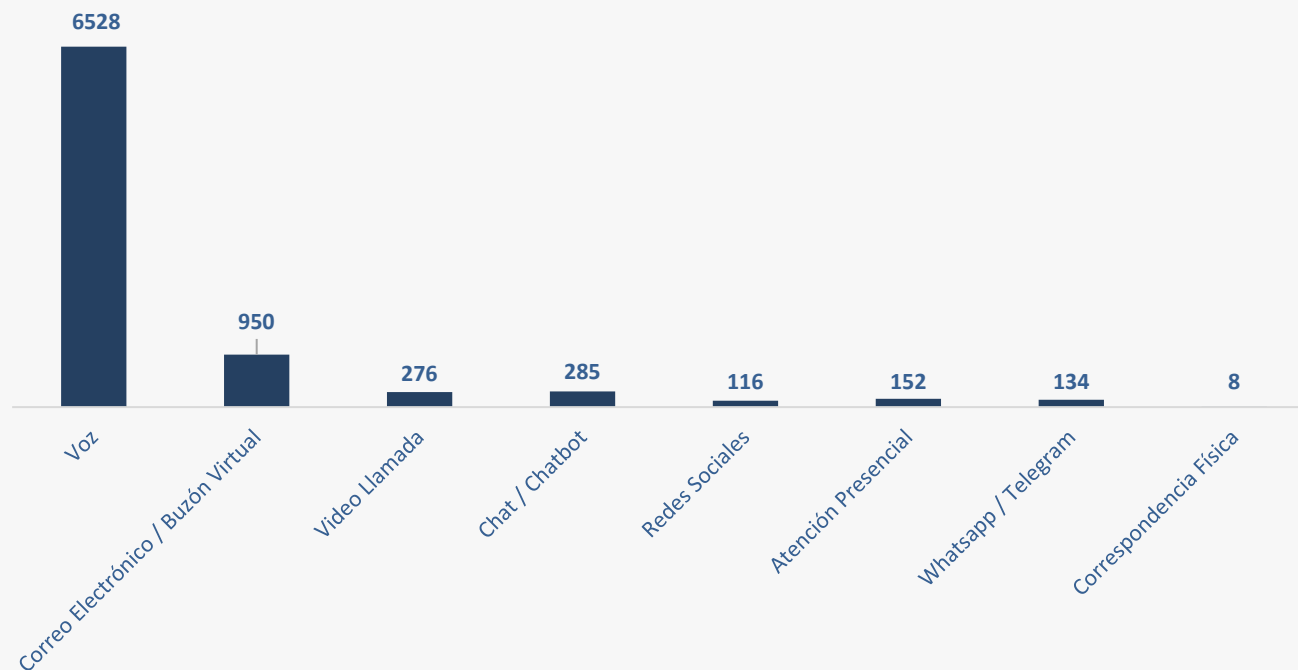
# Medición de la satisfacción del servicio al Ciudadano IV Trimestre de 2023

El Centro Integral de Atención al Ciudadano CIAC durante el cuarto trimestre de 2023 continúa con la medición de la encuesta 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 de 2023

El Centro Integral de Atención al Ciudadano –CIAC, durante el IV trimestre de 2023 gestionó 136.574 interacciones en los diferentes canales de atención establecidos por el Ministerio de Relaciones Exteriores, de los cuales 8.449 usuarios respondieron la encuesta de satisfacción, lo que equivale a un 6% sobre el total de peticiones.



# Medición de la satisfacción del servicio al Ciudadano del IV Trimestre de 2023

¿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)?



**8.579** Encuestas



**8.494** Encuestas



**8.449** Encuestas

# Medición de la satisfacción Encuestas Telefónicas del IV Trimestre de 2023

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



**6.089** Encuestas

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



**6.004** Encuestas

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



**5.959** Encuestas

# Acciones Tomadas por el CIAC para mejorar el servicio al ciudadano IV Trimestre de 2023

Durante el IV trimestre de 2023, se capacitaron 10 nuevos agentes los cuales ingresaron a operación durante el trimestre en mención. Se inició su proceso de formación en fase I y II y se realizó el proceso de certificación en compañía del funcionario designado por la Entidad, finalmente, pasaron a gestionar los canales de atención administrados por el CIAC. Lo anterior y con la finalidad de dar cumplimiento de la orden de compra No. 97901 del 24/10/2022.

Durante el IV trimestre se capacitaron 54 funcionarios y colaboradores del MRE, sobre la aplicación de la Circular C-DIMCS-GCIAC-19-000073 de 2019 sobre el trámite interno de los derechos de petición-DP, con lo cual se pretendió a mitigar los riesgos en la gestión de los DP por la no correcta aplicación de la Circular. Lo anterior y en consideración a que, se realizaron actualizaciones y mejoras al curso virtual.

De forma presencial y en coordinación con la Dirección de Talento Humano, el CIAC durante el IV trimestre realizó 07 capacitaciones a todo el personal nuevo que ha ingresado al Ministerio y reinducción a los funcionarios que alternan a Planta Interna o Externa con el propósito de dar a conocer, actualizar y reforzar conocimientos sobre las funciones del Centro Integral de Atención al Ciudadano y sobre la aplicación de la Circular C-DIMCS-GCIAC-19-000073 de 2019.

Se realizó el respectivo contacto con los funcionarios a cargo de las misiones consulares en el exterior en referencia a la implementación de las recomendaciones del “Estudio de Caracterización de los Usuarios que atiende cada uno de los Consulados de Colombia en el Exterior” obteniendo resultados sobre los aspectos significativos y por mejorar del servicio proporcionado, información registrada en el correspondiente informe. A corte del 31 de diciembre de 2023, 97 de los 121 consulados de Colombia en el Exterior, remitieron el informe con las acciones que han venido adelantando o que tienen implementadas para dar alcance o cumplimiento a las 15 recomendaciones iniciales sobre el servicio al ciudadano presentadas en el estudio referido.



**COLOMBIA**  
POTENCIA DE LA  
**VIDA**

# Encuestas de Satisfacción IV Trimestre de 2023

Centro Integral de Atención al Ciudadano –CIAC