



Informe
Encuesta Universal de
Satisfacción MRE – CIAC

III Trimestre 2024

Medición de la satisfacción del servicio al Ciudadano III Trimestre de 2024

El Centro Integral de Atención al Ciudadano CIAC, durante el tercer trimestre de 2024, 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.



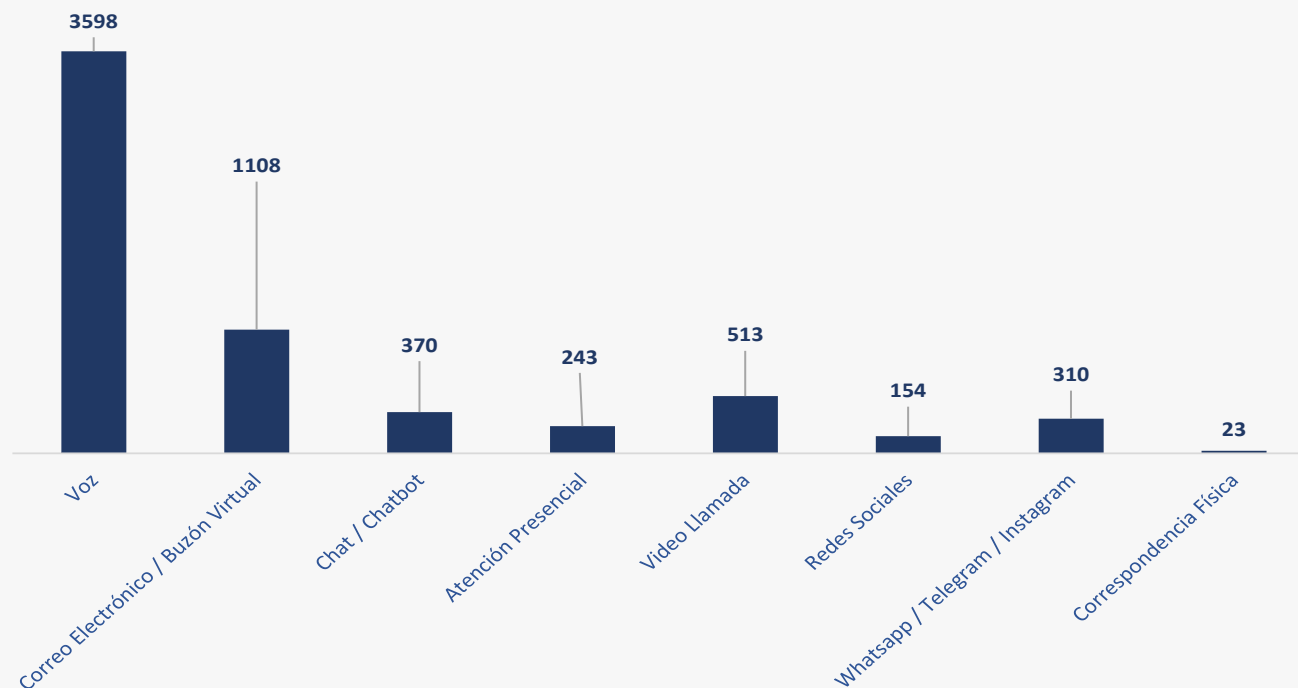
Cancillería





Cifras Generales del III Trimestre de 2024

El Centro Integral de Atención al Ciudadano –CIAC, durante el III trimestre de 2024, gestionó 140.096 interacciones en los diferentes canales de atención establecidos por el Ministerio de Relaciones Exteriores, de los cuales 6.319 usuarios respondieron la encuesta de satisfacción, lo que equivale a un 5% sobre el total de peticiones.



Medición de la satisfacción del servicio al Ciudadano del III Trimestre de 2024

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



6.319 Encuestas

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



6.319 Encuestas

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



6.319 Encuestas

Medición de la satisfacción encuestas telefónicas del III Trimestre de 2024

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



3.598 Encuestas

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



3.598 Encuestas

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



3.598 Encuestas



Acciones tomadas por el CIAC para mejorar el servicio al ciudadano III Trimestre de 2024

Durante el III trimestre de 2024, se capacitaron 12 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 a través de una evaluación escrita, 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 III trimestre se capacitaron 134 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 mitigar los riesgos en la gestión de los DP por la no correcta aplicación de la Circular.

De forma presencial y en coordinación con la Dirección de Talento Humano, el CIAC durante el III trimestre realizó 11 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.

Finalmente, y desde una perspectiva metodológica, se estableció contacto con los cónsules y responsables de funciones consulares en el exterior con el propósito de recabar actualizaciones y avances en la implementación de las recomendaciones del Estudio de Caracterización. El objetivo era identificar las mejoras ya implementadas o en proceso relacionadas con el servicio al ciudadano.



Cancillería



Encuestas de Satisfacción III Trimestre de 2024
Centro Integral de Atención al Ciudadano – CIAC