



Informe  
Encuesta Universal de  
Satisfacción MRE – CIAC

---

I Trimestre 2025

# Medición de la satisfacción del servicio al Ciudadano I Trimestre de 2025

El Centro Integral de Atención al Ciudadano CIAC, durante el primer trimestre de 2025, 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.



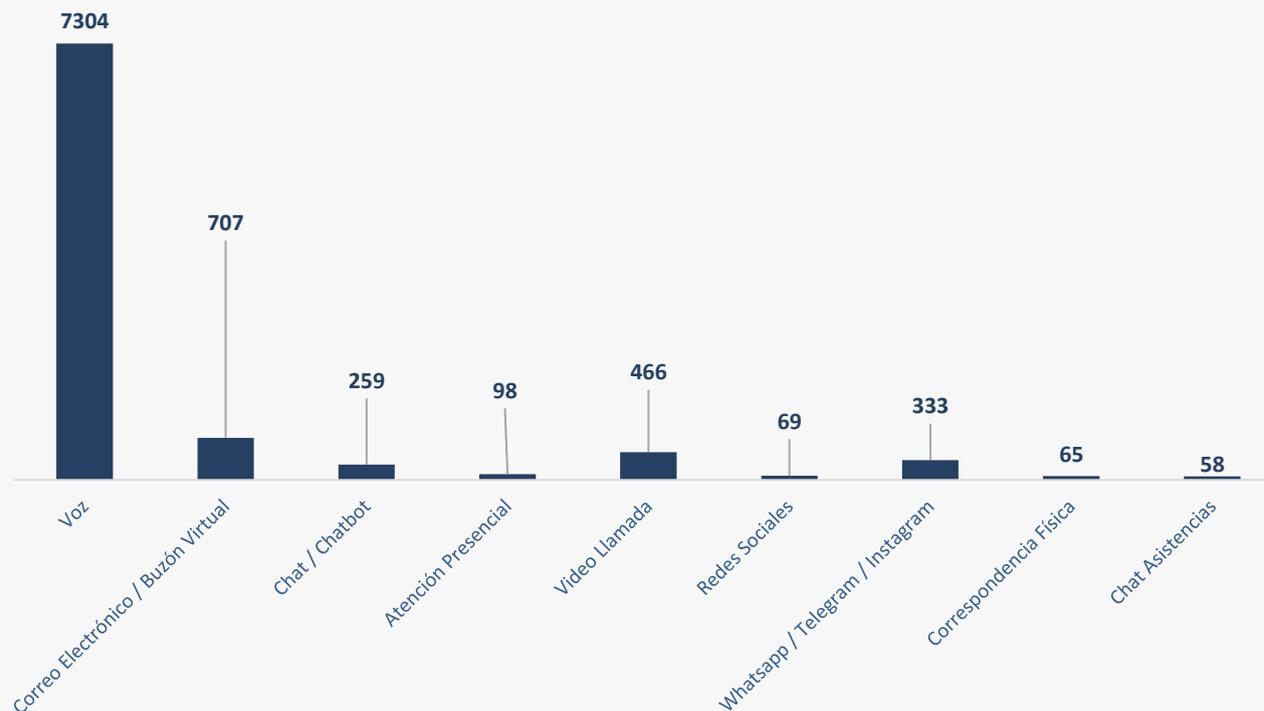
# Cancillería





# Cifras generales del I Trimestre de 2025

El Centro Integral de Atención al Ciudadano – CIAC, durante el I trimestre de 2025, gestionó 146.102 interacciones a través de los diferentes canales de atención establecidos por el Ministerio de Relaciones Exteriores, de los cuales 9.359 usuarios respondieron la encuesta de satisfacción, lo que equivale a un 6,41 % sobre el total de peticiones.



# Medición de la satisfacción del servicio al Ciudadano del I Trimestre de 2025

¿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)?



**9.359** Encuestas



**9.359** Encuestas



**9.359** Encuestas

# Medición de la satisfacción encuestas telefónicas del I Trimestre de 2025

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



**7.304** Encuestas

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



**7.304** Encuestas

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



**7.304** Encuestas

# Acciones tomadas por el CIAC para mejorar el servicio al ciudadano I Trimestre de 2025

Durante el I trimestre de 2025, se capacitaron 86 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.

Durante el I trimestre se capacitaron 98 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.

En coordinación con la Dirección de Talento Humano, el CIAC durante el I trimestre realizó 8 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.

A corte del 31 de marzo de 2025, 18 de los 122 consulados de Colombia en el exterior enviaron informes detallados sobre las medidas que están implementando para cumplir con las 10 recomendaciones iniciales presentadas en el estudio sobre el servicio al ciudadano.

Estas recomendaciones se centran en mejorar el acceso a los servicios consulares, promover la alfabetización tecnológica, cerrar la brecha digital, estimar la población colombiana en el exterior, fortalecer la confianza en los servicios digitales consulares, establecer mecanismos de participación y consulta ciudadana, y mejorar la percepción del servicio consular.



# Cancillería



Encuestas de Satisfacción I Trimestre de 2025  
Centro Integral de Atención al Ciudadano – CIAC