

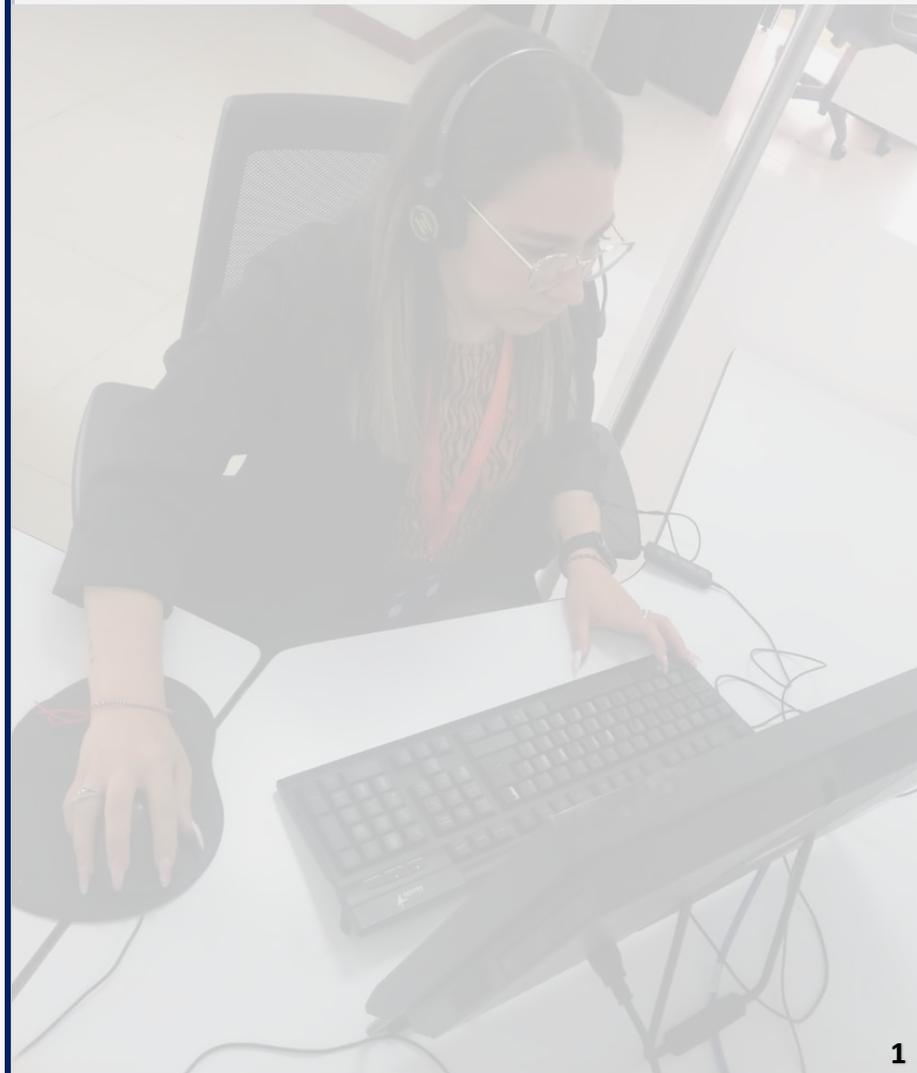
The background of the slide is a photograph of a multi-story building with a light-colored facade and dark window frames. A blue semi-transparent overlay covers the entire image. The text is centered in white. A thin blue horizontal line is positioned below the main title.

# Informe Encuesta Universal de Satisfacción MRE – CIAC

I Trimestre 2024

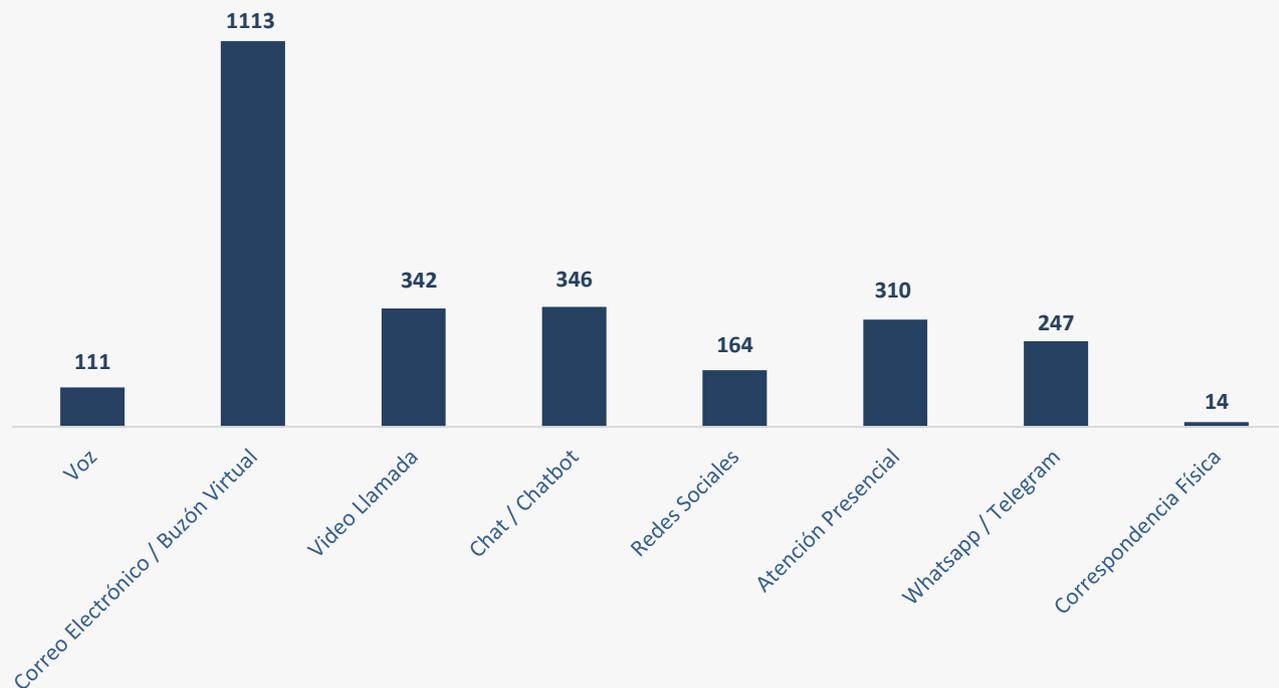
# Medición de la satisfacción del servicio al Ciudadano I Trimestre de 2024

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



# Cifras Generales del I Trimestre de 2024

El Centro Integral de Atención al Ciudadano –CIAC, durante el I trimestre de 2024 gestionó 155.517 interacciones en los diferentes canales de atención establecidos por el Ministerio de Relaciones Exteriores, de los cuales 8.487 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 I Trimestre de 2024

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



**8.130** Encuestas

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



**8.130** Encuestas

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



**8.130** Encuestas

# Medición de la satisfacción Encuestas Telefónicas del I Trimestre de 2024

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



**5.483** Encuestas

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



**5.483** Encuestas

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



**5.483** Encuestas

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

Durante el I trimestre de 2024, se capacitaron 5 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 I trimestre se capacitaron 45 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 I trimestre realizó 05 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.



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

# Encuestas de Satisfacción I Trimestre de 2024

Centro Integral de Atención al Ciudadano –CIAC