

Cancillería

Cancillería

Informe Encuesta Universal de Satisfacción

Ministerio de Relaciones Exteriores de Colombia.
Centro Integral de Atención y Relación con la Ciudadanía – CIARC.

I Trimestre 2026
01 de enero al 31 de marzo de 2026

Medición de la satisfacción del servicio al Ciudadano I Trimestre de 2026.

Durante el primer trimestre de 2026, el Centro Integral de Atención y Relación con la Ciudadanía - CIARC 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.

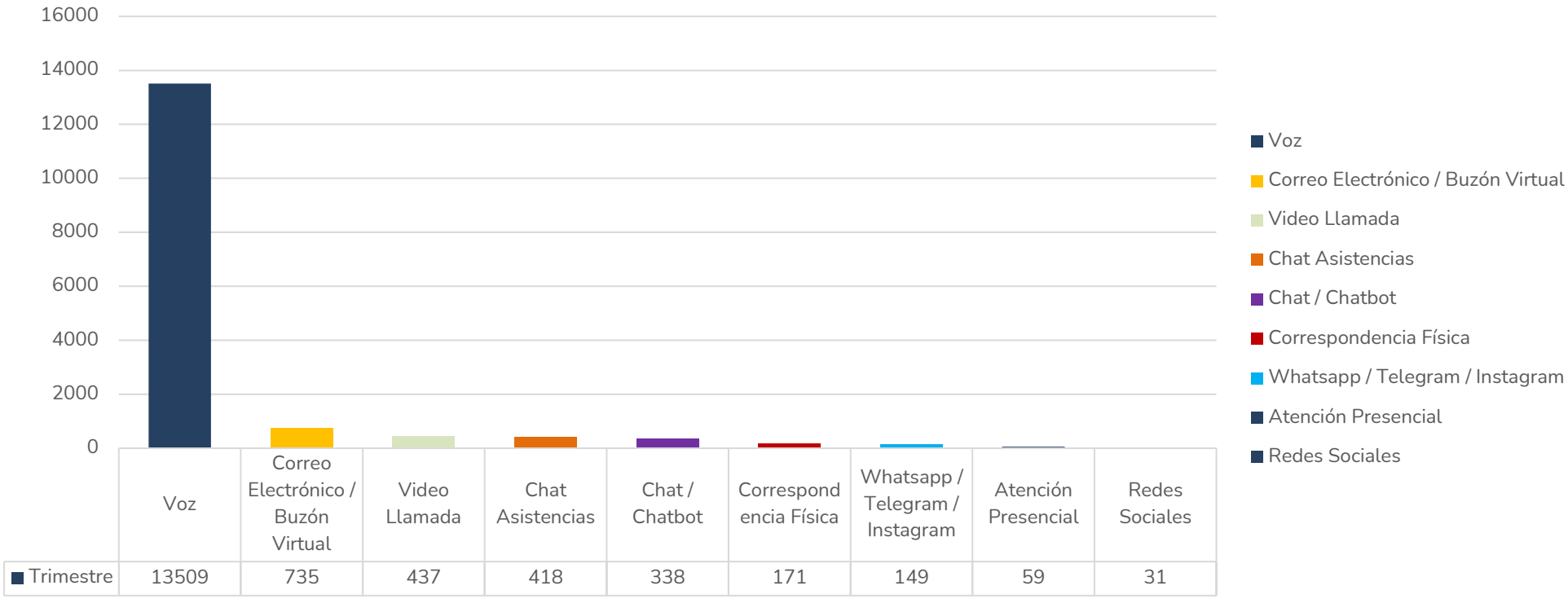
Esta estrategia busca fortalecer el compromiso institucional con la mejora continua, promoviendo una gestión más cercana, eficiente y orientada a las necesidades de los ciudadanos.

Cancillería

Cancillería

Cifras generales del I Trimestre de 2026.

El Centro Integral de Atención y Relación con la Ciudadanía, durante el primer trimestre de 2026, gestionó un total de 200.109 interacciones a través de los diferentes canales de atención establecidos por el Ministerio de Relaciones Exteriores. De este total, 15.847 usuarios respondieron la Encuesta Universal de Satisfacción, lo que representa una tasa de participación del 7,92 % sobre el total de interacciones gestionadas.



	Voz	Correo Electrónico / Buzón Virtual	Video Llamada	Chat Asistencias	Chat / Chatbot	Correspondencia Física	Whatsapp / Telegram / Instagram	Atención Presencial	Redes Sociales
Trimestre	13509	735	437	418	338	171	149	59	31

Cancillería

Medición de la satisfacción del servicio al Ciudadano I Trimestre 2026

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



No Satisfechos: 11%

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



No Satisfechos: 10%

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



No Satisfechos: 6%

15.847

Encuestas

Cancillería

Medición de la satisfacción encuestas telefónicas del I Trimestre de 2026.

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



No Satisfechos: 6%

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



No Satisfechos: 6%

15.847

Encuestas

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



No Satisfechos: 1%

Cancillería

Ministerio de Relaciones Exteriores de Colombia.
Centro Integral de Atención y Relación con la Ciudadanía - CIARC
I Trimestre 2026 – Abril 10 de 2026.