Cancillería

Informe
Encuesta Universal de Satisfacción MRE - CIAC

IV Trimestre de 2025

Medición de la satisfacción del servicio al Ciudadano IV Trimestre de 2025.

Durante el cuarto trimestre de 2025, el Centro Integral de Atención al Ciudadano (CIAC) 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.

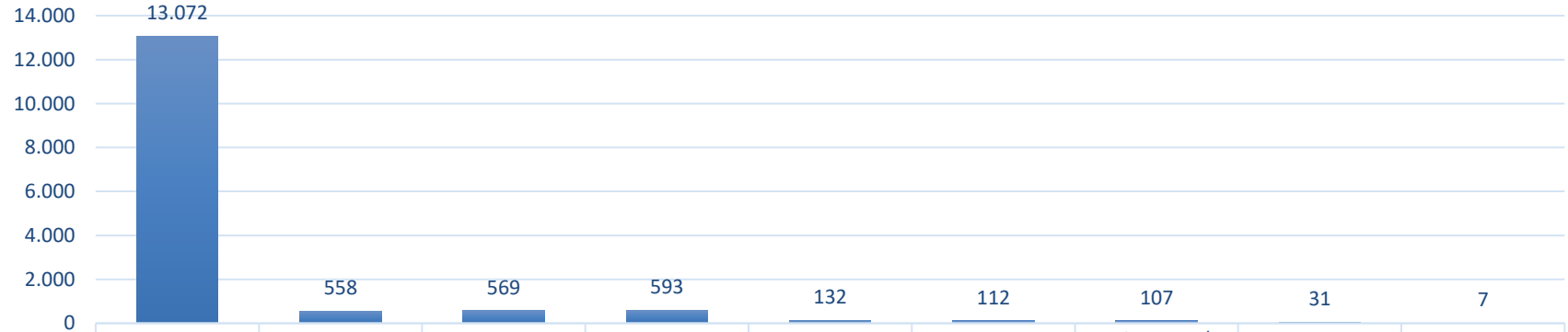
Cancillería

Cancillería

Cifras generales del IV Trimestre de 2025.

El Centro Integral de Atención al Ciudadano – CIAC, durante el IV trimestre de 2025, gestionó 143.905 interacciones a través de los diferentes canales de atención establecidos por el Ministerio de Relaciones Exteriores, de los cuales 15.181 usuarios respondieron la encuesta Universal de satisfacción, lo que equivale a un **10,55 %** sobre el total de Interacciones.

GESTIÓN POR CANAL



	Voz	Correo Electrónico / Buzón Virtual	Chat Asistencias	Video Llamada	Chat / Chatbot	Atención Presencial	Whatsapp / Telegram / Instagram	Redes Sociales	Correspondencia Física
TOTAL TRIM	13.072	558	569	593	132	112	107	31	7

Cancillería

Medición de la satisfacción del servicio al Ciudadano del IV Trimestre de 2025

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



15.181 Encuestas

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



15.181 Encuestas

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



15.181 Encuestas

Cancillería

Medición de la satisfacción encuestas telefónicas del IV Trimestre de 2025.

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



12.942 Encuestas

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



12.942 Encuestas

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



12.942 Encuestas

Cancillería

Acciones tomadas por el CIAC para mejorar el servicio al ciudadano IV Trimestre de 2025.

Durante el cuarto trimestre de 2025, el Centro Integral de Atención al Ciudadano (CIAC) capacitó a 4 nuevos agentes, quienes ingresaron a operación en el mismo periodo. Su proceso formativo incluyó las fases I y II, culminando con una evaluación escrita para su certificación. Una vez superada esta etapa, los agentes comenzaron a gestionar los distintos canales de atención administrados por el CIAC.

Adicionalmente, se capacitó durante el 2025 a 201 funcionarios y colaboradores del Ministerio de Relaciones Exteriores (MRE) en la correcta aplicación de la Resolución 7128 de 2025, relacionada con el trámite interno de los derechos de petición (DP). Esta formación tuvo como objetivo mitigar riesgos asociados a una gestión inadecuada de los DP, promoviendo el cumplimiento normativo y la eficiencia en la atención.

En coordinación con la Dirección de Talento Humano, el CIAC llevó a cabo (7) siete jornadas de capacitación dirigidas tanto al personal de nuevo ingreso como a funcionarios que alternan entre la Planta Interna y Externa. Estas sesiones incluyeron procesos de inducción y reinducción, con el fin de socializar, actualizar y reforzar conocimientos sobre las funciones del CIAC y la Resolución 7128 de 2025.

Desde una perspectiva metodológica, se estableció contacto con cónsules y responsables de funciones consulares en el Exterior, con el propósito de recopilar información sobre los avances en la implementación de las recomendaciones derivadas del Estudio de Caracterización del Servicio al Ciudadano. Esta iniciativa buscó identificar mejoras ya implementadas o en curso, orientadas a optimizar la atención al ciudadano.

Con corte al 31 de diciembre de 2025, **75 de los 122 consulados activos** de Colombia en el Exterior equivalente al 61.47% remitieron informes detallados sobre las acciones adoptadas para dar cumplimiento a las 10 recomendaciones iniciales del estudio.

Estas acciones reflejan el compromiso institucional con la mejora continua y la excelencia en la atención a los ciudadanos, tanto en el territorio nacional como en el Exterior.

Cancillería

Ministerio de Relaciones Exteriores de Colombia
Dirección de Asuntos Migratorios, Consulares y Servicio al Ciudadano
Centro Integral de Atención al Ciudadano – CIAC
IV Trimestre 2025 – Enero 7 de 2026