

Cifras PQRSDF tramitadas durante el II Trimestre 2022



El futuro
es de todos

Cancillería
de Colombia



Canales de Comunicación

El Ministerio de Relaciones Exteriores tiene habilitados los siguientes canales de comunicación para los ciudadanos:

Canales de voz

Líneas gratuitas internacionales:

-  **Canadá:** 18555612868
-  **Chile:** 188800201148
-  **Costa Rica:** 08000571018
-  **Ecuador:** 1800010410
-  **España:** 900995721
-  **Estados Unidos:** 18887643326
-  **México:** 018001233242
-  **Panamá:** 011008000570054
-  **Perú:** 080055797
-  **Reino Unido:** 08082342176
-  **Venezuela:** 08001007214
-  **Brasil:** 08008910179

Sistema interactivo de voz-IVR: (+57-601) 3826999

Conmutador: (+57-601) 3814000

Línea gratuita nacional: 01 8000 938 000

Línea gratuita nacional Quejas y Reclamos: 01 8000 979 899

Líneas de atención directa en las sedes (Línea Azul)

Sede Norte: AK 19 No. 98-03, Edificio Torre 100, Pisos 3 Bogotá

Sede Calle 53: Cl 53 No 10-60/46, Piso 2. Bogotá

Oficina Correspondencia Cancillería Sede Centro: Kr 5 # 9-03. Bogotá



El futuro
es de todos

Cancillería
de Colombia



Canales de Comunicación

Videollamada <https://oceana-c2.int.comware.com.co:8443/video-cancilleria/video.html>

Chat <https://oceana-c2.int.comware.com.co:8443/chat-cancilleria/index.html?sid=1564589083066>

Redes sociales:

Twitter: @Cancillería Col

Facebook: CancilleríaColombia

Instagram: @cancilleriacol

Correo virtual y Físico

Buzón virtual:

<http://pqrs.cancilleria.gov.co/>

Correos electrónicos:

Contactenos@cancilleria.gov.co

Asistencias@cancilleria.gov.co

Quejasyreclamos@cancilleria.gov.co

Correspondencia física:

Buzones satélites y SICOF



INTERACCIONES INGRESADAS EN EL II TRIMESTRE 2022



El futuro
es de todos

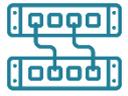
Cancillería
de Colombia

INTERACCIONES ATENDIDAS EN EL II TRIMESTRE 2022

Chat
 **17.504**

Correo Virtual
 **77.671**

IVR
 **23.405**

Conmutador
 **16.956**

Voz
 **12.592**

Redes Sociales
 **8.310**

Video Llamada
 **1.521**

Correspondencia Física
 **345**

TOTAL 158.304

El Centro Integral de Atención al Ciudadano – CIAC atiende las llamadas que ingresan por las líneas gratuitas internacionales que han sido habilitadas en los siguientes países:

Brasil – Canadá– Chile – Costa Rica – Ecuador – España – Estados Unidos – México – Panamá – Perú – Reino Unido y Venezuela.

Líneas que cubren un potencial de colombianos de 5.2 millones que representan el 95% de la población de connacionales en el exterior, de acuerdo con el “Estudio de Caracterización de los Usuarios que atiende cada uno de los consulados de Colombia en el Exterior” realizado por el Ministerio de Relaciones Exteriores–CIAC presentado en noviembre de 2020. El plan de acción del CIAC 2022 ha previsto una actualización de la información sobre población atendida en las diferentes Circunscripciones.

PQRSDF Ingresadas y Respondidas II Trimestre de 2022

Cabe resaltar que aplicando el principio de celeridad y oportunidad en la gestión de los derechos de petición que llega a la Entidad, el 98% de estos son respondidos dentro de las primeras 48 horas de su ingreso al CIAC.

Tipo de Petición	Pendiente por Resolver I Trimestre 2022	Ingresadas	Respondidas	Pendientes por Resolver II Trimestre 2022
Petición*	877	134.566	133.766	800
Quejas	0	1	1	0
Reclamos	29	270	254	16
Sugerencias	0	35	35	0
Denuncias	0	0	0	0
Felicitaciones	0	27	27	0
Total	906	134.899	134.083	816

* Las peticiones cuentan con 85.373 Solicitudes de información

Vale la pena aclarar que el número de solicitudes en las que el Ministerio de Relaciones Exteriores de Colombia negó el acceso a la información es de 0 (cero) con relación a Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias, Denuncias y Felicitaciones durante la vigencia. Y dentro de las peticiones gestionadas fueron trasladadas por competencia a otras entidades 3.402 solicitudes.



Consultas de los usuarios en la página web en trámites y servicios al II Trimestre de 2022

En el siguiente cuadro se registra la autogestión de las consultas realizadas por los usuarios a la fecha corte, clasificados por tipo de trámite.

Trimestre/Tema Consultado	Apostilla y Legalización	Pasaportes	Visas	Nacionalidad	Cooperación Judicial	Otros Trámites en el Exterior	Total
Enero	441.421	1.445.997	308.172	68.346	2.880	62.138	2.328.954
Febrero	446.656	1.246.410	260.150	61.910	3.556	68.877	2.087.559
Marzo	125.902	332.489	78.085	16.302	1.177	46.899	600.854
Abril	490.333	1.301.019	302.343	60.798	5.007	145.036	2.304.536
Mayo	623.098	1.315.035	365.898	67.088	5.614	188.927	2.565.660
Junio	701.568	2.055.207	385.463	66.188	5.218	182.258	3.395.902
Total	2.828.978	7.696.157	1.700.111	340.632	23.452	694.135	13.283.465



Consultas de los usuarios en la página web en trámites y servicios al II Trimestre de 2022

Consultas de los Usuarios en la Página Web en Trámites y Servicios al II Trimestre de 2022



Consultas de los Usuarios en la Página Web en Trámites y Servicios por Trimestre 2021-2022



La tendencia evidencia los cambios realizados en la página web del MRE, que impactaron en las consultas de los usuarios.



El futuro es de todos

Cancillería de Colombia

Consultas de los usuarios en el IVR de trámites y servicios al II Trimestre de 2022

Autogestión de los Usuarios a través del IVR
Transaccional por Trimestre 2021-2022



Autogestión de los Usuarios a través del IVR
Transaccional por Mes 2022



Durante el segundo periodo del 2022, el Centro Integral de Atención al Ciudadano – CIAC continua trabajando en la implementación de mejoras para la atención al ciudadano por medio de la cual, los usuarios a través de inteligencia artificial (IA), pueden consultar directamente vía telefónica el estado de los tramites que adelantan ante este Ministerio. Con esta herramienta los usuarios pueden autogestionar consultas de estados de trámites de pasaportes, apostilla, legalizaciones, nacionalidad y visas, obteniendo respuesta de forma inmediata y con la garantía de contar con la información actualizada al instante.



El futuro
es de todos

Cancillería
de Colombia

Ministerio de Relaciones Exteriores de Colombia
Dirección de Asuntos Migratorios, Consulares y Servicio al Ciudadano
Centro Integral de Atención al Ciudadano CIAC

