

Canales de comunicación - Informe atención al ciudadano

Cifras PQRSDF tramitadas durante el I Trimestre 2022



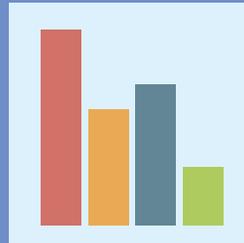
**CENTRO INTEGRAL
DE ATENCION AL CIUDADANO**



El futuro
es de todos

Cancillería
de Colombia

Dirección de Asuntos Migratorios, Consulares y Servicio al Ciudadano
o *Integral de Atención al Ciudadano (CIAC)*



Cifras generales

Del 01 de Enero al 31 de Marzo de 2022

El Centro Integral de Atención al Ciudadano presenta en el siguiente informe las Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias, Denuncias y Felicitaciones- PQRSDF tramitadas durante el I Trimestre del 2022.





Canales de Comunicación

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

Canales de voz

Sistema Interactivo de Voz-IVR: (57 -601) 3826999

Conmutador: (57-601) 3814000

Línea gratuita nacional: 01 8000 938 000

Línea gratuita para felicitaciones, sugerencias, peticiones, reclamos, quejas y denuncias:
0180009799899

Líneas gratuitas internacionales:

-  **Brasil:** 0800 891 0179
-  **Canadá:** 1855 561 2868
-  **Chile:** 1888 0020 1148
-  **Costa Rica:** 08000571018
-  **Ecuador:** 1800010410
-  **España:** 0900995721
-  **Estados Unidos:** 18887643326

-  **México:** 018001233242
-  **Panamá:** 011008000570054
-  **Perú:** 080055797
-  **Reino Unido:** 08082342176
-  **Venezuela:** 08001007214

Líneas de atención directa:

- Sede Centro Cra. 5 # 9 - 03
- Sede Pasaportes Calle 53 # 10- 60
- Sede Norte AK. 19 # 98 - 03 pisos 1 Sede
- Norte AK. 19 # 98 - 03 pisos 3
- Sede Norte AK. 19 # 98 - 03 pisos



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:

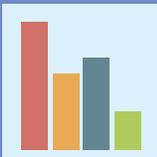
Contactenos@cancilleria.gov.co

Asistencias@cancilleria.gov.co

Quejasyreclamos@cancilleria.gov.co

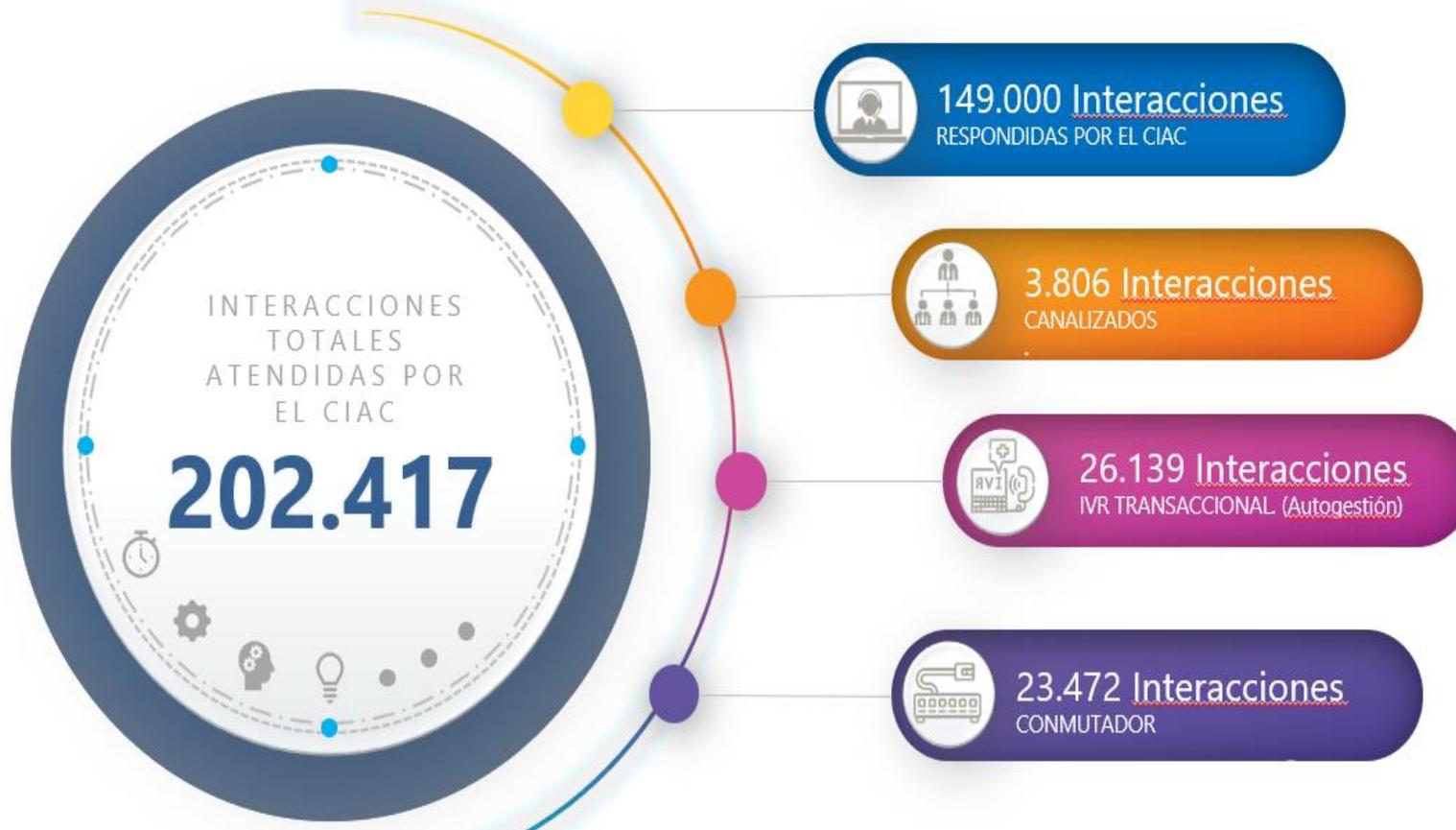
Correspondencia física:

Buzones satélites y SICOF



Cifras PQRSDf Ingresadas durante el I Trimestre 2022

INTERACCIONES INGRESADAS EN EL I TRIMESTRE 2022



PQRSDF Ingresadas y Respondidas I Trimestre de 2022

Cabe resaltar que el 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	Pendientes por Resolver IV trimestre 2021	Ingresadas	Respondidas	Pendientes por Resolver I Trimestre 2022
Petición*	700	176.031	175.854	877
Quejas	0	1	1	0
Reclamo	25	196	192	29
Sugerencias	0	18	18	0
Denuncias	0	1	1	0
Felicitaciones	0	32	32	0
Total	725	176.279	176.098	906

* Las peticiones cuentan con 103.931 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) en 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 2.471 solicitudes.

INTERACCIONES ATENDIDAS EN EL I TRIMESTRE 2022

Chat
 **59.746**

IVR
 **26.139**

Voz
 **21.480**

Video Llamada
 **4.951**

Correo Virtual
 **58.528**

Conmutador
 **23.472**

Redes Sociales
 **7.936**

Correspondencia Física
 **165**

TOTAL 202.417

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:

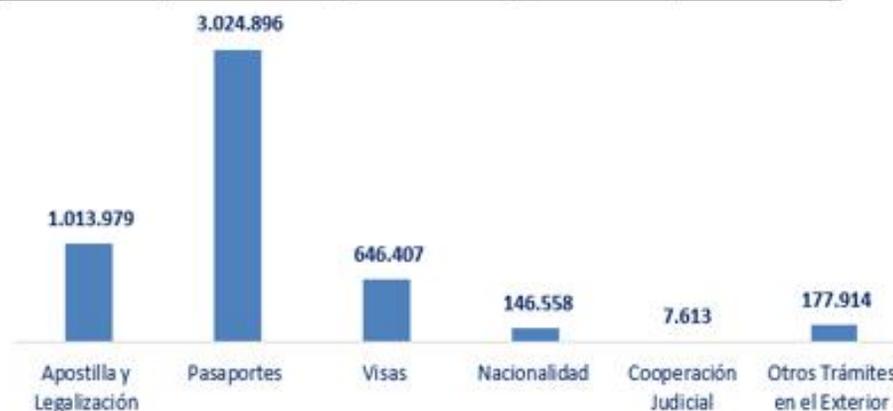
Brasil – Canadá– Chile – Costa Rica – Ecuador – España – Estados Unidos – México – Panamá – Perú – Reino Unido y Venezuela,

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.

Consultas de los usuarios en la página web en trámites y servicios al I 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
Total	1.013.979	3.024.896	646.407	146.558	7.613	177.914	5.017.367



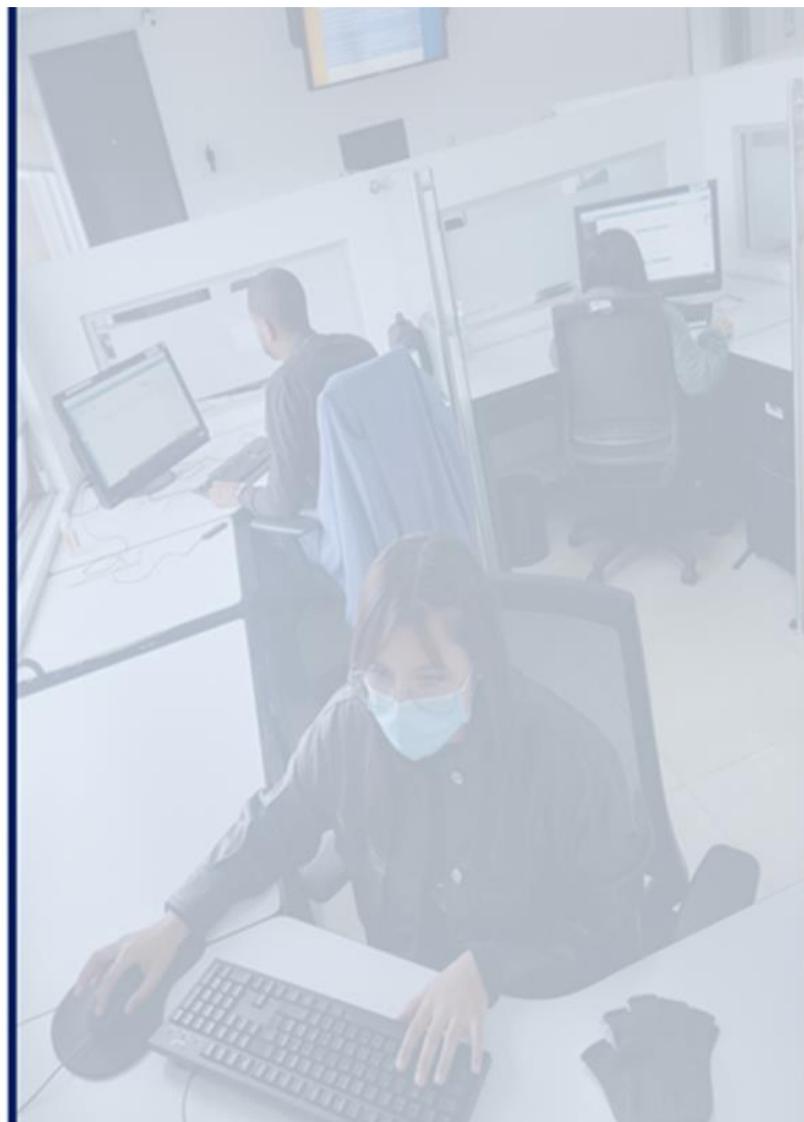
El futuro es de todos

Cancillería de Colombia

Fuente: Dirección de gestión de Información Gestión de Tecnología DIGIT

Medición de la satisfacción del servicio al Ciudadano – Vigencia 2022

El Ministerio de Relaciones Exteriores de Colombia estandarizo 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.



Ministerio de Relaciones Exteriores

Dirección de Asuntos Migratorios, Consulares y Servicio al Ciudadano Centro

Integral de Atención al Ciudadano (CIAC)



**El futuro
es de todos**

**Cancillería
de Colombia**