













Cancillería

Cifras
PQRSDF Tramitadas
Durante el III Trimestre de 2023

Canales de Comunicación

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

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

Canales de Voz

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 Centro: Calle 12C No. 8 - 27, Bogotá

Oficina Correspondencia Palacio de San Carlos: Kr 5 No. 9 - 03. Bogotá

Videollamada: <https://www.cancilleria.gov.co/help/contactus/video#videollamada>
Auto consulta - Visual IVR: <https://consulbotivr.cancilleria.gov.co/ivr-cancilleria/>
Chat en Línea: <https://www.cancilleria.gov.co/help/contactus#chat-en-linea>

Redes Sociales

Twitter: [@CancilleriaCol](https://twitter.com/CancilleriaCol)
Facebook: <https://es-la.facebook.com/CancilleriaCol/>
Instagram: [CancilleriaCol](https://www.instagram.com/CancilleriaCol)
Telegram: [@CancilleriaCol bot](https://www.telegram.com/@CancilleriaCol_bot)
Whatsapp: [3135649148](https://www.whatsapp.com/3135649148)

Buzón virtual: <https://www.cancilleria.gov.co/help/requests>

Buzón Electrónico:

contactenos@cancilleria.gov.co

Correspondencia Física

Buzones satélites (buzón de sugerencias)

Palacio de San Carlos: Kr 5 No. 9 - 03. Bogotá

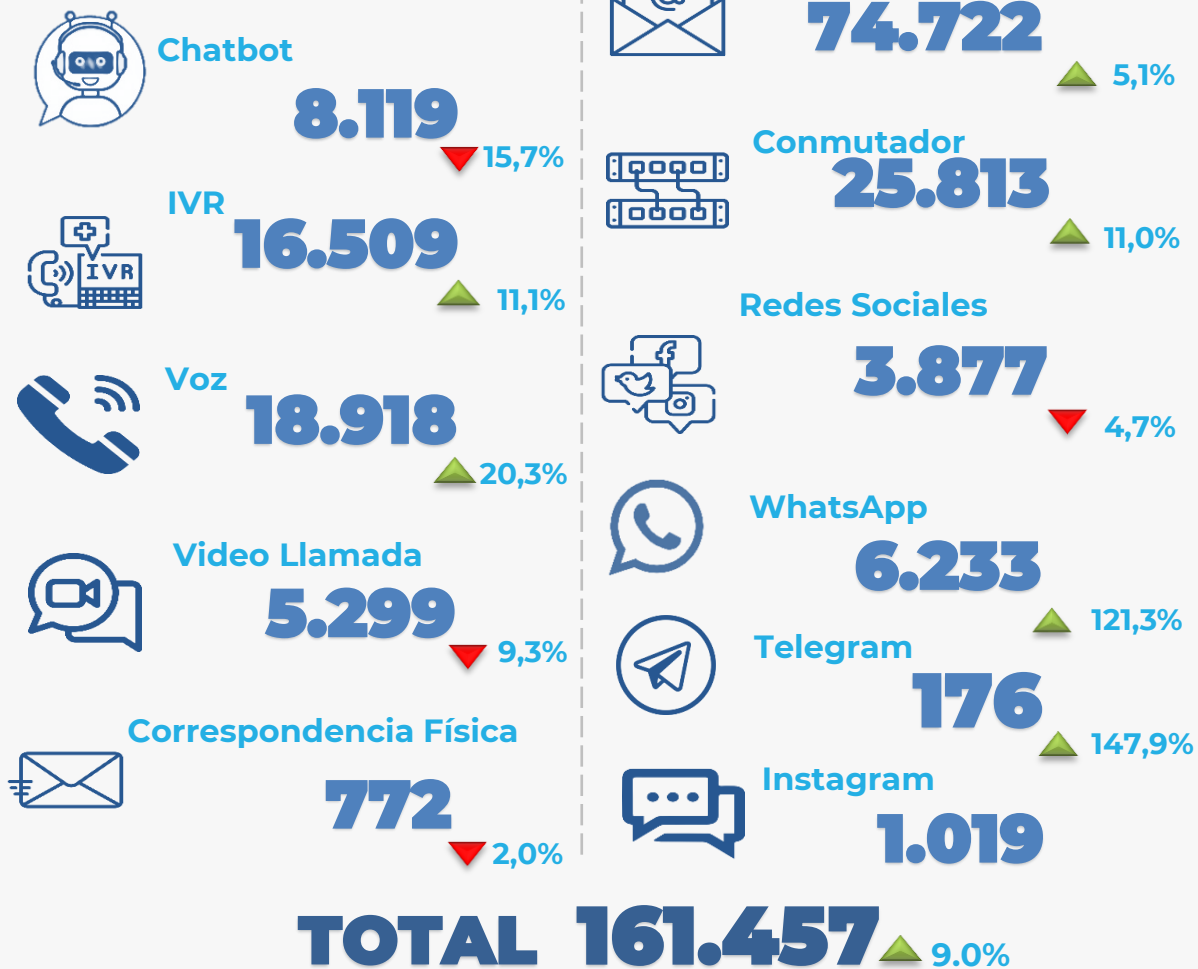
Sede Centro: Calle 12C No. 8 - 27, Bogotá

Sede Norte: AK 19 No. 98-03, Edificio Torre 100, Pisos 1, 3 y 6. Bogotá

INTERACCIONES INGRESADAS EN EL III TRIMESTRE 2023



INTERACCIONES ATENDIDAS EN EL III TRIMESTRE 2023



El Centro Integral de Atención al Ciudadano – CIAC durante el III Trimestre de 2023 tuvo un aumento del 9,0% de interacciones atendidas, respecto al trimestre anterior, debido a que el canal de atención Instagram, pasó a ser atendido a través de flujos automáticos, los cuales permiten a los usuarios consultar la información en tiempo real.

Referente a los canales con mayor crecimiento en la atención, está el canal de voz que pasó de 15.721 llamadas atendidas en el II Trimestre de 2023 a 18.918 llamadas atendidas en el III Trimestre del año en curso, lo que equivale a un crecimiento porcentual del 20,3%. El Conmutador pasó de 23.263 interacciones atendidas en el trimestre anterior a 25.813 interacciones atendidas en el III Trimestre de 2023, con un incremento porcentual del 11,0%.

Finalmente, se evidencia un aumento significativo en los canales de autogestión WhatsApp y Telegram, los cuales se dieron a conocer en el II Trimestre de 2023, evidenciando que WhatsApp pasó de 2.816 interacciones atendidas a 6.233, lo que equivale a un incremento porcentual del 121,3%; y Telegram pasó de 71 interacciones atendidas a 176, lo que equivale a un incremento porcentual del 147,9%.

PQRSDF Ingresadas y Respondidas

III Trimestre de 2023

Aplicando el principio de celeridad y oportunidad en la gestión de los derechos de petición que llegan 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 II Trimestre 2023	Ingreso III Trimestre 2023	Total Acumulado III Trimestre 2023	Respondidas III Trimestre 2023	Pendientes por Resolver III Trimestre 2023
Solicitud de Información	21	73.987	74.008	73.991	17
Petición	85	54.982	55.067	54.946	121
Quejas	0	1	1	1	0
Reclamos	0	267	267	266	1
Sugerencias	0	21	21	21	0
Denuncias	0	0	0	0	0
Felicitaciones	0	37	37	37	0
IVR	0	16.509	16.509	16.509	0
Autogestión	0	15.547	15.547	15.547	0
Total	106	161.351	161.457	161.318	139

Fuente: Centro Integral de Atención al Ciudadano - CIAC

Es pertinente señalar 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. Dentro de las peticiones gestionadas fueron trasladadas por competencia a otras entidades 2.808 solicitudes.

Por otra parte, nos permitimos aclarar que 15.547 PQRSDF ingresaron a través de nuestros canales de autogestión Chatbot, WhatsApp, Telegram e Instagram.

Al mismo tiempo, se resalta la labor en el tercer trimestre donde solo quedaron pendientes 139 peticiones en términos de ley.

Consultas de los usuarios en la página web en trámites y servicios al III Trimestre de 2023

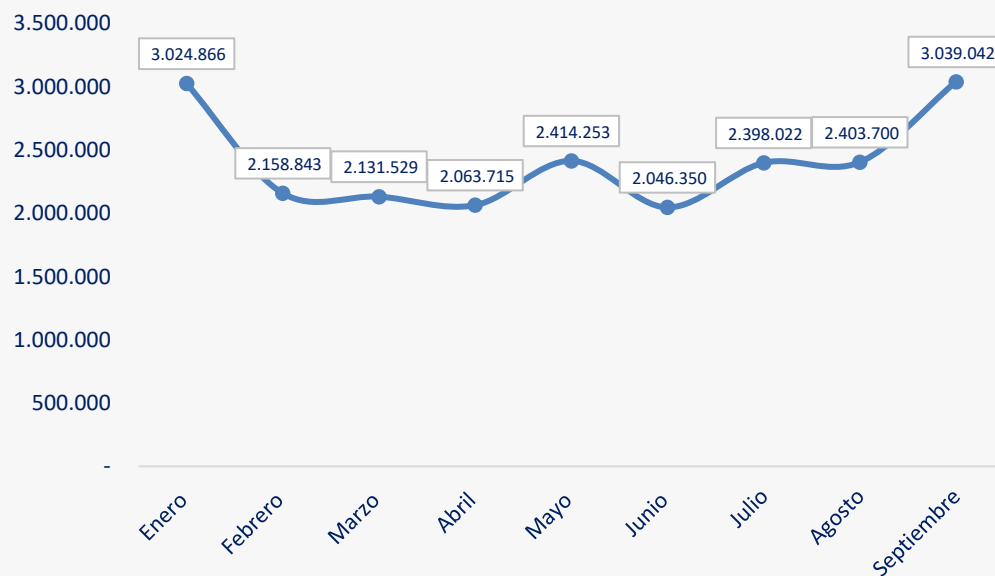
En el siguiente cuadro se registra la autogestión de las consultas realizadas por los usuarios a la fecha corte, clasificados por tipo de trámite.

Trimestre/Tema Consultado	Apostilla y Legalización	Pasaportes	Visas	Nacionalidad	Cooperación Judicial	Otros Trámites en el Exterior	Total
Enero	691.489	1.727.300	431.087	78.801	5.216	90.973	3.024.866
Febrero	628.415	1.045.064	336.068	67.729	4.688	76.879	2.158.843
Marzo	656.933	980.109	354.867	75.127	5.218	59.275	2.131.529
Abril	587.341	1.030.514	316.545	72.102	4.315	52.898	2.063.715
Mayo	734.293	1.147.668	376.732	71.538	5.859	78.163	2.414.253
Junio	577.066	942.688	387.771	62.901	4.713	71.211	2.046.350
Julio	561.470	1.355.841	343.174	65.815	4.657	67.065	2.398.022
Agosto	549.618	1.386.166	328.268	67.638	4.528	67.482	2.403.700
Septiembre	517.947	2.082.692	302.439	63.976	4.402	67.586	3.039.042
Total	5.504.572	11.698.042	3.176.951	625.627	43.596	631.532	21.680.320

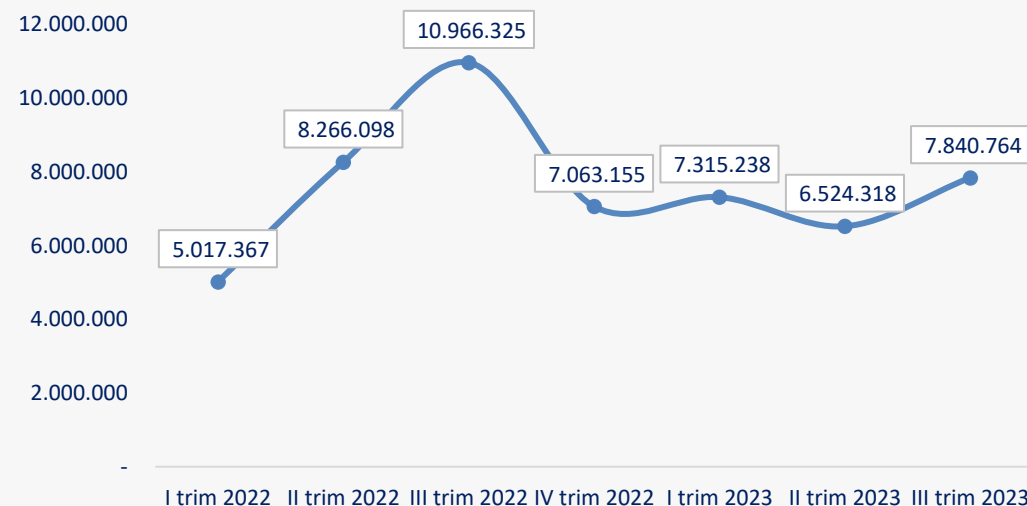


Consultas de los usuarios en la página web en trámites y servicios al III Trimestre de 2023

Consultas de los Usuarios en la Página Web en Trámites y Servicios al III Trimestre de 2023

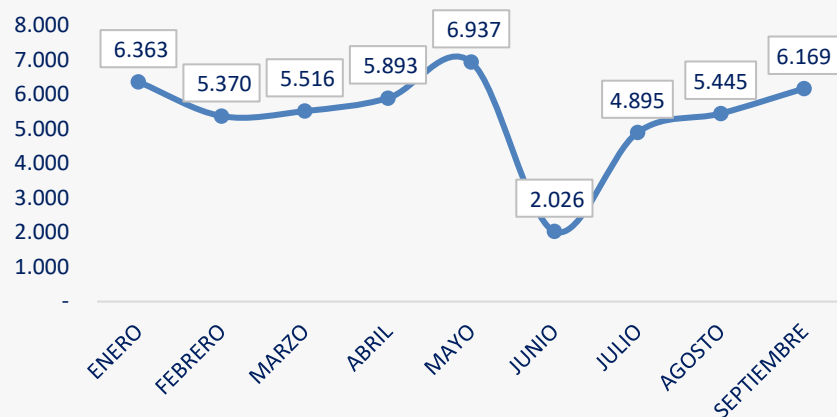


Consultas de los Usuarios en la Página Web en Trámites y Servicios por Trimestre 2022-2023

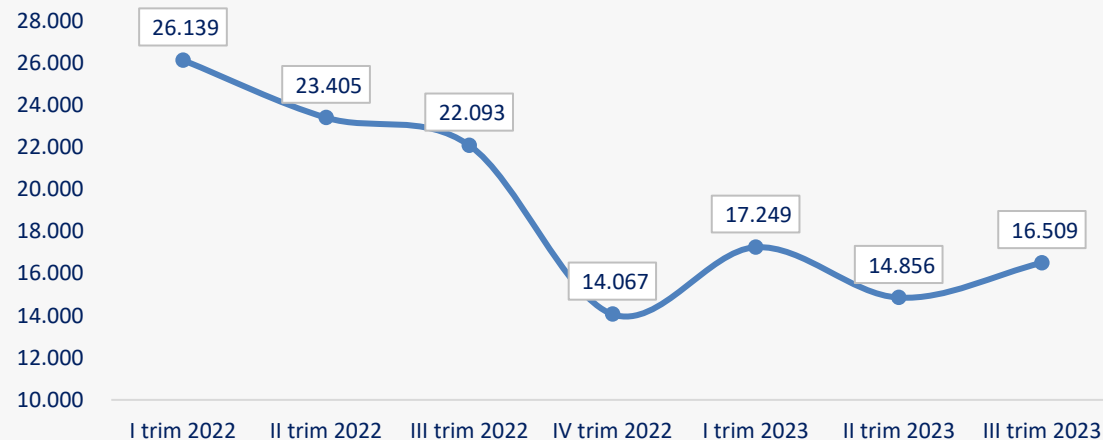


Consultas de los usuarios en el IVR de trámites y servicios al III Trimestre de 2023

Autogestión de los Usuarios a través del IVR Transaccional por Mes 2023



Autogestión de los Usuarios a través del IVR Transaccional por Trimestre 2022-2023



Durante el tercer trimestre de 2023, el Centro Integral de Atención al Ciudadano – CIAC a través de inteligencia artificial (IA) continúa desarrollando la herramienta donde 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.



Cancillería



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