



Cifras PQRSDF Tramitadas Durante el IV Trimestre 2022



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

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

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 IV TRIMESTRE 2022



100.118 Interacciones
RESPONDIDAS POR EL CIAC



2.547 Interacciones
CANALIZADOS



14.067 Interacciones
IVR TRANSACCIONAL. (Autogestión)



11.276 Interacciones
CONMUTADOR



INTERACCIONES ATENDIDAS EN EL IV TRIMESTRE 2022



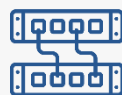
Chat

16.990


Correo Virtual

66.671


IVR

14.067


Conmutador

11.276


Voz

11.210


Redes Sociales

5.455


Video Llamada

1.692


Correspondencia Física

647
TOTAL 128.008

El Centro Integral de Atención al Ciudadano – CIAC durante el cuarto trimestre del 2022 tuvo una disminución de interacciones en los diferentes canales de atención, ya que los procedimientos como lo son obtener citas para la expedición de pasaportes han presentado una disminución de consultas ya que los ciudadanos tienen conocimiento de los horarios donde se habilitan las citas en la ciudad de Bogotá.

La interoperabilidad de las apostillas con Notariado y Registro ha presentado una sincronización significativa que evita las consultas de los usuarios.

De igual manera se evidencia una tendencia a la baja, en relación con los trámites realizados por los ciudadanos en la página web por temporada de fin de año y vacaciones.



PQRSDF Ingresadas y Respondidas IV 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	Pendientes por Resolver III Trimestre 2022	Ingresadas	Respondidas	Pendientes por Resolver IV Trimestre 2022
Petición*	508	113.606	113.444	162
Quejas	0	0	0	0
Reclamos	21	271	271	0
Sugerencias	0	22	22	0
Denuncias	0	0	0	0
Felicitaciones	0	42	42	0
IVR	0	14.067	14.067	0
Total	529	128.008	127.846	162

* Las peticiones cuentan con 71.463 Solicitudes de información

Fuente: Centro Integral de Atención al Ciudadano CIAC

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 2.963 solicitudes.

Al mismo tiempo se resalta la labor en el cuarto trimestre donde solo quedaron pendientes 162 peticiones en términos de ley.

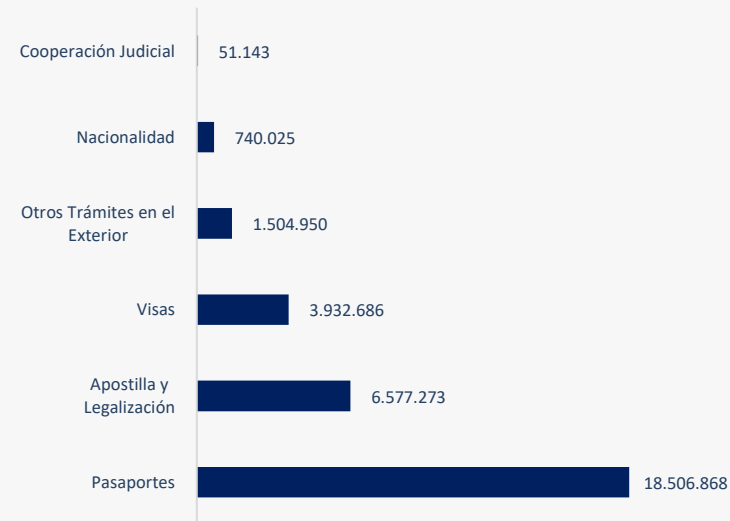


Consultas de los usuarios en la página web en trámites y servicios al IV Trimestre de 2022

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

En relación con las cifra final de 2021 (18.812.351) se incremento en un 66,4% las consultas de los usuarios.

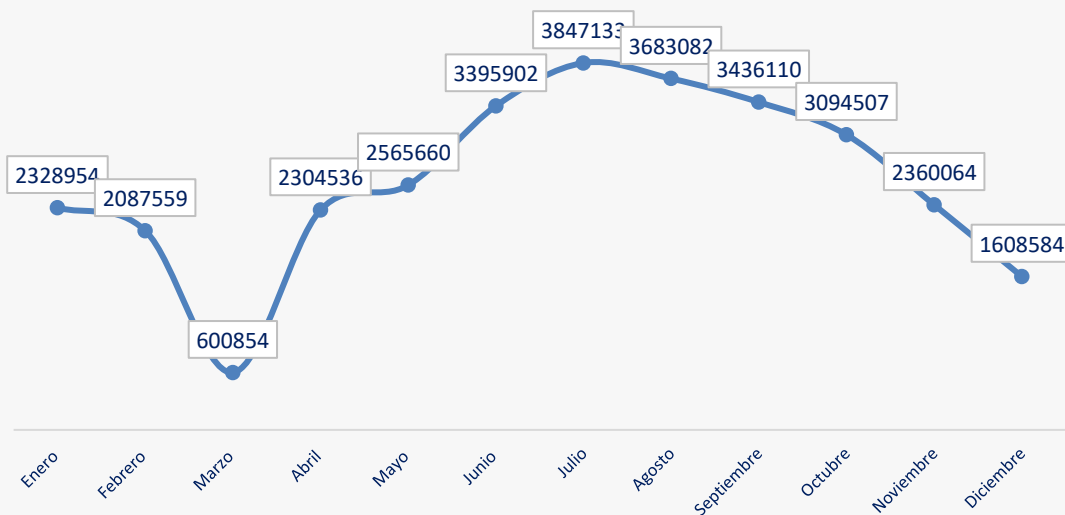
Trimestre/Tema Consultado	Apostilla y Legalización	Pasaportes	Visas	Nacionalidad	Cooperación Judicial	Otros Trámites en el Exterior	Total
Enero	441.421	1.445.997	308.172	68.346	2.880	62.138	2.328.954
Febrero	446.656	1.246.410	260.150	61.910	3.556	68.877	2.087.559
Marzo	125.902	332.489	78.085	16.302	1.177	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
Julio	885.682	2.312.957	400.799	69.232	4.949	173.514	3.847.133
Agosto	739.966	2.240.231	443.352	74.322	5.229	179.982	3.683.082
Septiembre	565.468	2.236.099	392.139	70.735	4.833	166.836	3.436.110
Octubre	544.971	2.013.996	376.300	77.113	4.999	77.128	3.094.507
Noviembre	557.953	1.220.524	343.843	62.610	4.543	170.591	2.360.064
Diciembre	454.255	786.904	276.142	45.381	3.138	42.764	1.608.584
Total	6.577.273	18.506.868	3.932.686	740.025	51.143	1.504.950	31.312.945



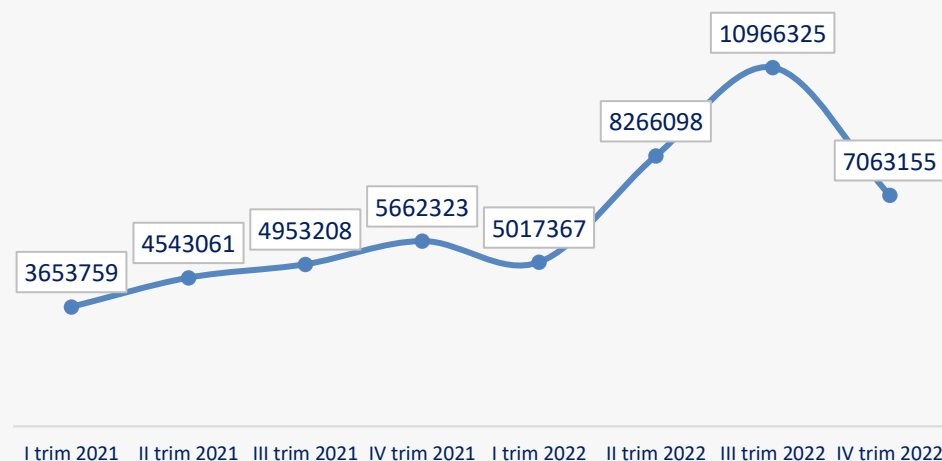


Consultas de los usuarios en la página web en trámites y servicios al IV Trimestre de 2022

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



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

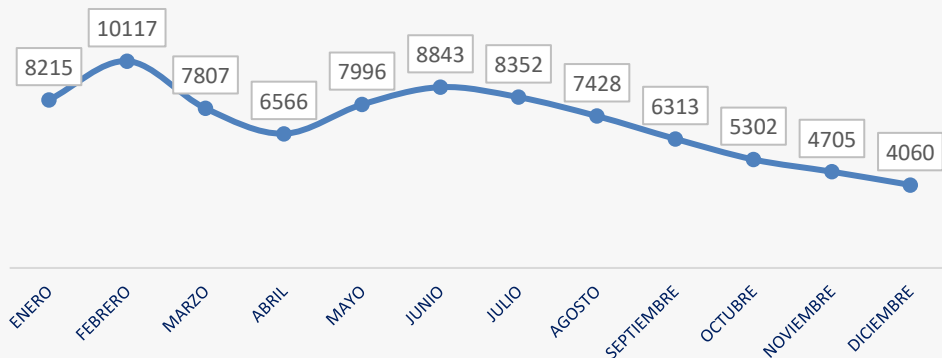


La tendencia evidencia los cambios realizados en la página web del MRE, que impactaron en las consultas de los usuarios.

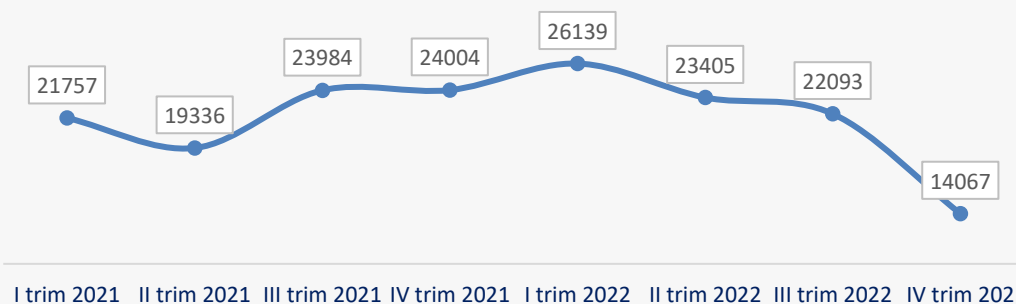


Consultas de los usuarios en el IVR de trámites y servicios al IV Trimestre de 2022

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



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



Durante el cuarto periodo, el Centro Integral de Atención al Ciudadano – CIAC a través de inteligencia artificial (IA) continua 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.



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