



Cifras PQRSDF Tramitadas Durante el III 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

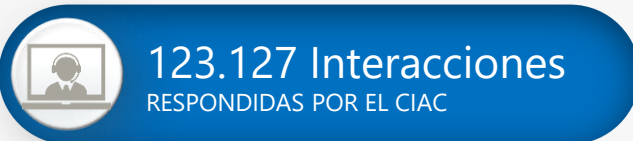
Quejasyreclamos@cancilleria.gov.co

Correspondencia física:

Buzones satélites y SICOF



INTERACCIONES INGRESADAS EN EL III TRIMESTRE 2022





INTERACCIONES ATENDIDAS EN EL III TRIMESTRE 2022



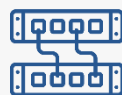
Chat

17.099

Correo Virtual

87.900

IVR

22.093

Conmutador

15.705

Voz

11.689

Redes Sociales

7.358

Video Llamada

2.002

Correspondencia Física

500**TOTAL 164.346**

El Centro Integral de Atención al Ciudadano – CIAC durante el tercer trimestre del 2022 tuvo un incremento en la atención del canal de correo Virtual en un **13,2%** en relación con el II trimestre del 2022.

El incremento de este se debe a procesos relativos con la dificultad de adquirir citas de pasaportes. Nuevas integraciones en los procesos de apostilla y legalización con notarias que al momento de su implementación generó una alta concentración en las consultas tanto por los usuarios como por los funcionarios de las notarías. Procesos de visado que generaban errores de verificación de información y medios de pago.



PQRSDF Ingresadas y Respondidas III 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 II Trimestre 2022	Ingresadas	Respondidas	Pendientes por Resolver III Trimestre 2022
Petición*	800	141.919	141.411	508
Quejas	0	1	1	0
Reclamos	16	257	236	21
Sugerencias	0	26	26	0
Denuncias	0	2	2	0
Felicitaciones	0	48	48	0
IVR	0	22.093	22.093	0
Total	816	164.346	163.817	529

* Las peticiones cuentan con 91.380 Solicitudes de información

Fuente: Centro Integral de Atención al Ciudadano CIAC

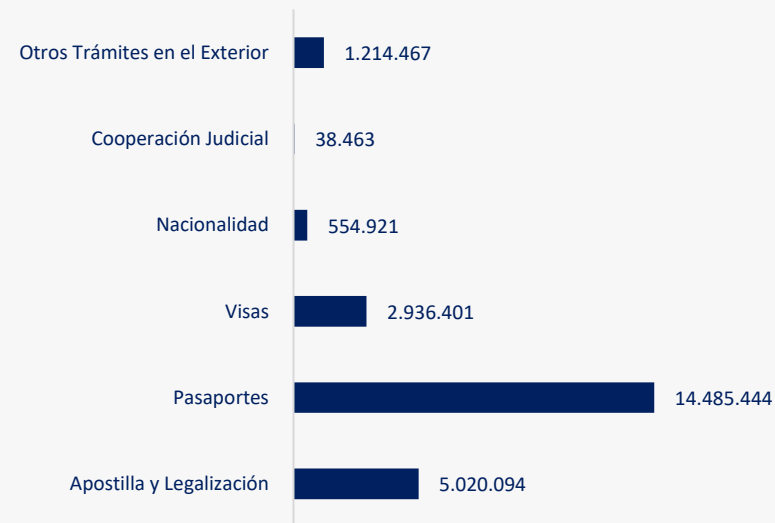
Vale la pena aclarar que el número de solicitudes en las que el Ministerio de Relaciones Exteriores de Colombia negó el acceso a la información es de 0 (cero) en relación a Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias, Denuncias y Felicitaciones durante la vigencia. Y dentro de las peticiones gestionadas fueron trasladadas por competencia a otras entidades 3.261 solicitudes.



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

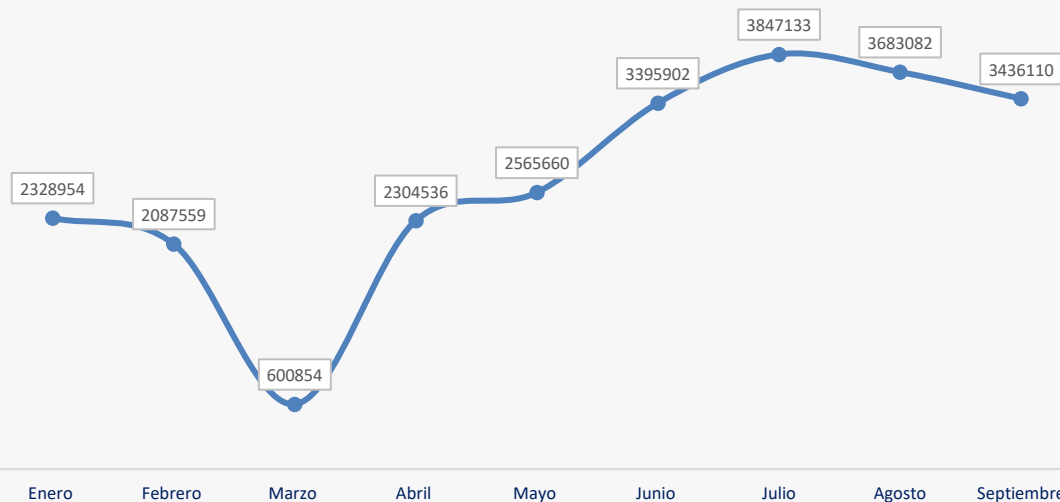
Trimestre/Tema Consultado	Apostilla y Legalización	Pasaportes	Visas	Nacionalidad	Cooperación Judicial	Otros Trámites en el Exterior	Total
Enero	441.421	1.445.997	308.172	68.346	2.880	62.138	2.328.954
Febrero	446.656	1.246.410	260.150	61.910	3.556	68.877	2.087.559
Marzo	125.902	332.489	78.085	16.302	1.177	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
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
Total	5.020.094	14.485.444	2.936.401	554.921	38.463	1.214.467	24.249.790



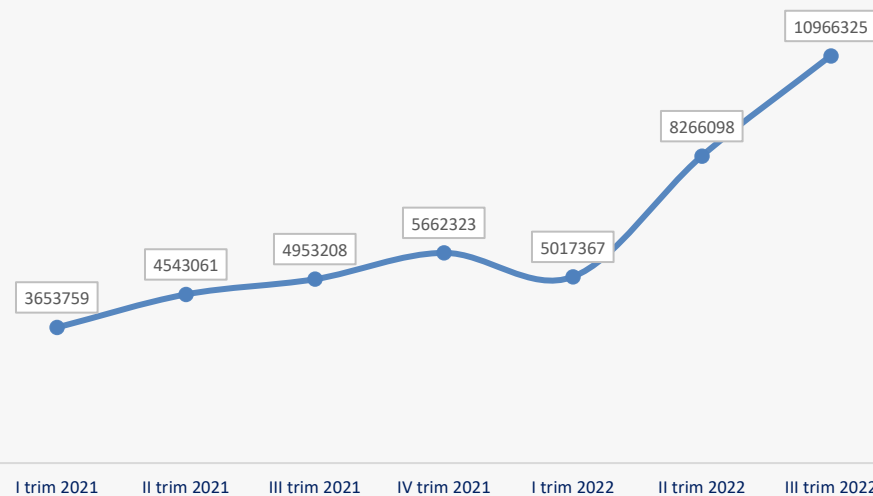


Consultas de los usuarios en la página web en trámites y servicios al III Trimestre de 2022

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

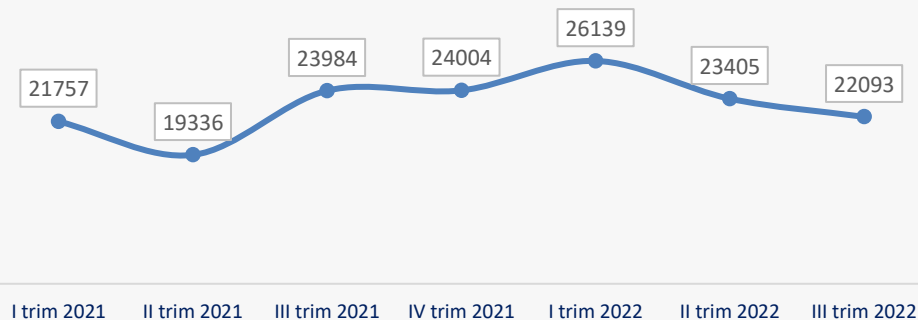


Consultas de los usuarios en el IVR de trámites y servicios al III Trimestre de 2022

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 tercer periodo, el Centro Integral de Atención al Ciudadano – CIAC continuó 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.



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