















Cancillería

Cifras
PQRSDF Tramitadas
Durante el II 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 Calle 53: Cl 53 No 10-60/46, Piso 2. Bogotá

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

Videollamada: <https://www.cancilleria.gov.co/help/contactus/video#videollamada>
Auto consulta - Visual IVR: <https://consulbotivr.cancilleria.gov.co/menumain>
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 (PQRSDF EN BOGOTÁ)

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

Sede Calle 53: Cl 53 No. 10-60/46, Pisos 1 y 2. Bogotá

Oficina Correspondencia Cancillería

Sede Centro: Entrada Kr 5 No. 9-03

INTERACCIONES INGRESADAS EN EL II TRIMESTRE 2023



INTERACCIONES ATENDIDAS EN EL II TRIMESTRE 2023



Chat
4.814
▼ 79,9%



Chatbot
9.634



IVR
14.856
▼ 13,9%



Voz
15.721
▼ 19,8%



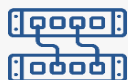
Video Llamada
5.841
▲ 211,9%

▼ 1,7%

TOTAL 152.975



Correo Virtual
71.101
▲ 3,2%



Conmutador
23.263
▲ 30,0%



Redes Sociales
4.070
▼ 25,9%



Correspondencia Física
788
▲ 15,9%



WhatsApp
2.816



Telegram
71

El Centro Integral de Atención al Ciudadano – CIAC durante el II Trimestre del 2023 tuvo una disminución del 1,7% de interacciones atendidas, respecto al trimestre anterior, debido a la suspensión de los servicios adheridos a la cuenta 7896562, del proveedor ETB, por este motivo, desde el 9 al 30 de junio del presente año, no hubo operabilidad en los canales de voz, líneas gratuitas internacionales conectadas al IVR, los servicios de autogestión a través del IVR y el servicio de Callback.

El servicio de conmutador ha presentado un incremento en la atención del 30% y el canal de video aumentó un 211,9% respecto al trimestre anterior, puesto que las interacciones que se recibían a través de las líneas de voz se redireccionaron a dichos canales.

Finalmente, en el II Trimestre de 2023 se lanzaron los servicios de Telegram y WhatsApp, esto con la ejecución de la estrategia de diversificar las comunicaciones con los connacionales. El Centro Integral de Atención al Ciudadano, realiza el monitoreo de las plataformas para analizar el crecimiento de estos, ya que actualmente se cuenta con información a partir del mes de junio de 2023.

PQRSDF Ingresadas y Respondidas

II 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 I Trimestre 2023	Ingreso II Trimestre 2023	Total Acumulado II Trimestre 2023	Respondidas II Trimestre 2023	Pendientes por Resolver II Trimestre 2023
Solicitud de Información	111	78.507	78.618	78.597	21
Petición	9	46.688	46.697	46.612	85
Quejas	0	1	1	1	0
Reclamos	0	209	209	209	0
Sugerencias	0	38	38	38	0
Denuncias	0	0	0	0	0
Felicitaciones	0	35	35	35	0
IVR	0	14.856	14.856	14.856	0
Autogestión	0	12.521	12.521	12.521	0
Total	120	152.855	152.975	152.869	106

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 2.683 solicitudes.

Por otra parte, nos permitimos aclarar que 12.521 PQRSDF ingresaron a través de nuestros nuevos canales de autogestión Chatbot, WhatsApp y Telegram.

Al mismo tiempo, se resalta la labor en el segundo trimestre donde solo quedaron pendientes 106 peticiones en términos de ley.

Consultas de los usuarios en la página web en trámites y servicios al II 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
Total	3.875.537	6.873.343	2.203.070	428.198	30.009	429.399	13.839.556

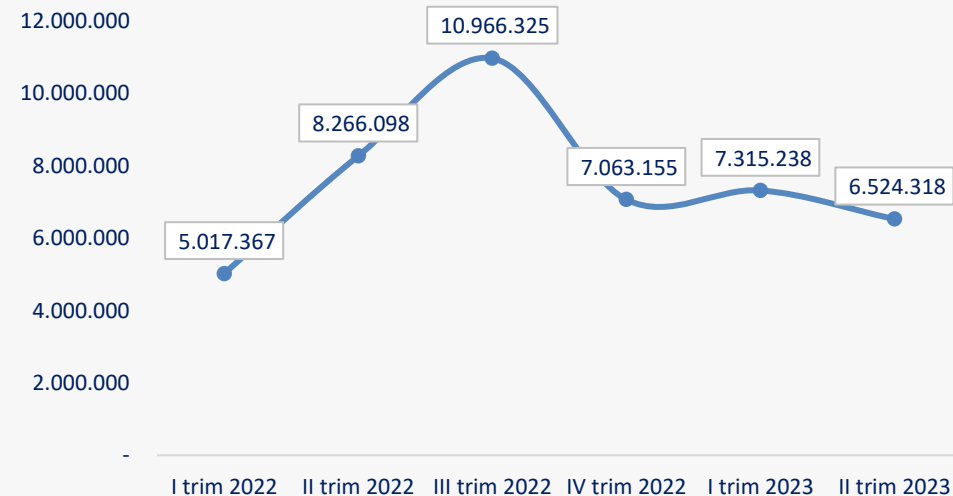


Consultas de los usuarios en la página web en trámites y servicios al II Trimestre de 2023

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



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

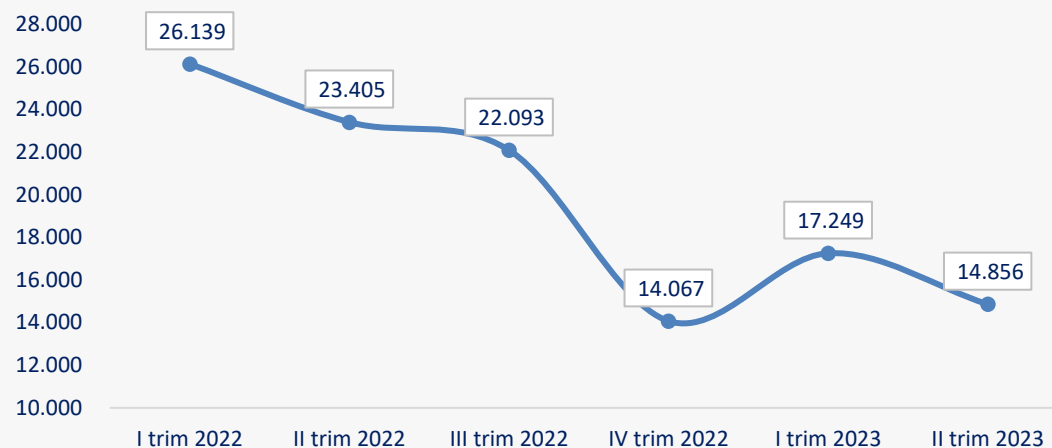


Consultas de los usuarios en el IVR de trámites y servicios al II Trimestre de 2023

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 segundo 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.

Es pertinente señalar que, durante el trimestre en mención se presentó una disminución en la autogestión mediante el IVR, debido a la suspensión de los servicios adheridos a la cuenta 7896562, línea 3826999, del proveedor ETB, del 09 al 30 de junio del año en curso.



Cancillería



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